TEMPS FORT

GUIDE 2019 DES VACANCES D'ÉTÉ

Les conseils de la DGCCRF

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

DGCCRF
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

Sommaire

Déplacements et voyages

Voyager

- En autocar
- En avion
- En bateau
- En covoiturage
- En taxi, VTC, véhicule LOTI ou en moto pro
- En train
- Fourrière
- Louer un véhicule

L'autoroute

- Autoroute
- En cas de panne

Coffrets cadeaux

Voyages et séjours à forfait

Hébergement

- Camping
- Chambre d'hôtes
- Hôtel
- Location saisonnière
- Se loger et manger chez l'habitant
- Résidence de tourisme

Plateforme

- De réservation en ligne d'hôtels et de restaurants
- Faux avis de consommateurs

Restauration

- Cafés
- Carafe d'eau
- Chaîne du froid
- Conservation des aliments
- Date limite de consommation et date de durabilité minimale
- Etiquetage des vins
- Glaces, sorbets et crèmes glacées
- Hygiène alimentaire
- Manger sur le pouce
- Pourboire
- Restaurants
- Ventes et marchés de plein air

Santé

- Cabines de bronzage
- Lunettes de soleil
- Méthodes amincissantes
- Produits anti-moustiques
- Produits de protection solaire
- Préservatifs
- Tatouage

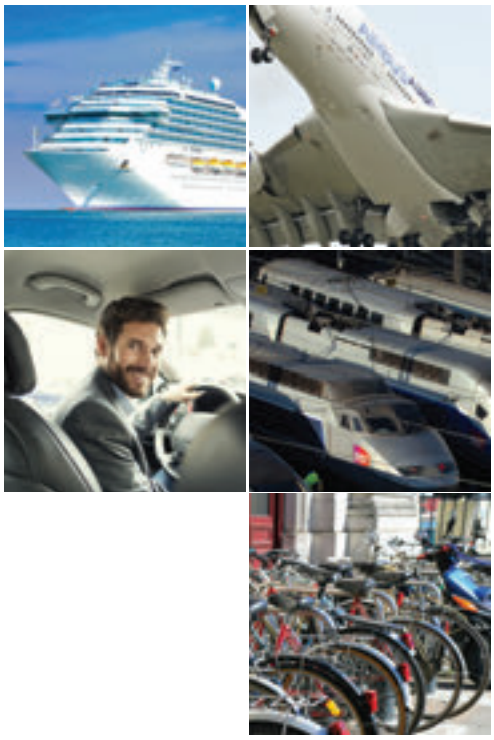
Les loisirs

- Aires collectives de jeux
- Assurance de la navigation de plaisance
- Bicyclette et vélo à assistance électrique (VAE)
- Casques sportifs
- Discothèques et cabarets
- Mini-motos et les quads
- Parcours acrobatiques
- Pétards et feux d'artifice
- Piscines

Déplacements et voyages

Voyager

- En autocar
- En avion
- En bateau
- En covoiturage
- En taxi, VTC, véhicule LOTI ou en moto pro
- En train
- Fourrière
- Louer un véhicule



Déplacements et voyages - **Voyager**

En autocar

Vous voyagez en autocar ? Avant de partir, renseignez-vous sur vos droits en tant que passager et vos recours en cas de litige.

Quelle est la réglementation applicable aux passagers d'un autocar ?

définit les droits des passagers voyageant par autobus ou autocar dans l'Union européenne.

Cette règlementation est applicable dans son intégralité :
- aux services réguliers destinés à des catégories non déterminées de passagers, lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un État membre ;
- et lorsque la distance prévisible à parcourir dans le cadre du service est supérieure ou égale à 250 km.

Comment réserver son billet ?

La réservation s'effectue soit à l'agence de la compagnie, soit sur son site internet.

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport.

Il comporte notamment :
- des règles communes d'affichage des prix ;
- l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation ;
- une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

Avant le départ

Mieux vaut se présenter 30 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet. L'embarquement n'est plus garanti 15 minutes avant le départ.

Les animaux ne sont pas admis, à l'exception des chiens guides d'aveugle ou d'assistance. Peuvent éventuellement être admis les animaux domestiques de petite taille, convenablement enfermés, ainsi que les chiens muselés et tenus (se renseigner auprès du transporteur).

Et pour les bagages ?
L'enregistrement des bagages en soute est possible. Ils doivent être dûment étiquetés au nom, prénom et adresse du voyageur. Leur nombre, dimension et poids sont limités. Certains objets ou produits sont interdits (dans les bagages à main comme en soute). N'hésitez pas à vous renseigner auprès de la compagnie pour en savoir plus. Lors des changements d'autocars, des correspondances et des passages en douane, les bagages sont sous la responsabilité du passager.

Que faire en cas d'annulation ou retard ?

La notion de retard s'entend comme *« la différence de temps entre l'heure à laquelle le service régulier devait partir - d'après l'horaire publié - et l'heure de son départ réel »*. Elle s'applique donc **uniquement au départ** et non pas à l'arrivée.

- **Du fait du transporteur :** en cas d'annulation, de surréservation ou de retard important (plus de 120 minutes), le transporteur doit en informer le passager. Celui-ci a alors le choix entre :
  - la poursuite du voyage ou le réacheminement dans des conditions comparables et les meilleurs délais ;
  - le remboursement du prix du billet dans un délai de 14 jours.

En outre en cas d'annulation ou de retard de plus de 90 mn pour un voyage dont la durée prévue excède trois heures, le transporteur doit offrir gratuitement au passager des collations, repas ou rafraîchissements en quantité raisonnable, compte tenu du délai d'attente ou de retard, et pour autant qu'il y ait de quoi se restaurer à bord du bus ou dans la station ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés.

Pour en savoir plus, consultez le règlement (UE) n° 181/2011 – articles 19 à 21.

- **Du fait du voyageur :** le transporteur n'est pas tenu de rembourser l'acheteur.

Bon à savoir
En achetant son billet avec certaines cartes de crédit (Visa Premier, Gold Mastercard, etc.) le voyageur bénéficie d'une assurance annulation sous condition.

Que faire en cas de détérioration ou de perte des bagages ?

Si la dégradation ou la perte d'un bagage est **due à un accident,** vous devez en informer la compagnie (lettre avec accusé de réception en joignant l'original du titre de transport).

L'indemnisation est de droit : son montant maximal ne peut être inférieur à 1 200 € par bagage.

Et en cas d'accident ?

Le transporteur fournit une assistance raisonnable et proportionnée portant sur les besoins concrets immédiats des passagers à la suite de l'accident : hébergement, nourriture, vêtements, transport et facilitation des premiers secours.

L'assistance fournie ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité. L'indemnisation éventuelle est déterminée par le juge en l'absence d'accord.

Pour en savoir plus, consultez le règlement (UE) n° 181/2011 – articles 7 et 8.

Pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite

Le handicap ou la mobilité réduite ne peuvent fonder un refus d'embarquer (notion de «droit au voyage»). Aucun supplément ne peut être demandé pour ces motifs.
Deux exceptions à ce principe :

- si la sécurité à bord n'est pas assurée ;
- ou si le véhicule ou les infrastructures (arrêts, stations d'autocars, etc.) ne permettent pas un voyage dans des conditions sûres et réalisables sur le plan opérationnel.

Le transporteur doit être informé au moins 36 heures avant le départ des besoins particuliers du voyageur.

Le voyageur doit se présenter à l'endroit indiqué, au moins 30 minutes avant le départ (sauf accord spécifique entre le transporteur et le passager).

Les transporteurs et gestionnaires de stations fournissent gratuitement une assistance aux personnes à mobilité réduite.

La perte ou la détérioration des, fauteuils roulants et les autres équipements de mobilité est indemnisée par le transporteur ou l'entité gestionnaire de station qui en est responsable. Elle équivaut au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement.

Pour en savoir plus, consultez le règlement (UE) n° 181/2011 – chapitre III.

Les mineurs peuvent-ils voyager seuls ?

Renseignez-vous auprès de la compagnie ! Le plus souvent :

- pour voyager, les mineurs de moins de 16 ans doivent être obligatoirement accompagnés de la personne détentrice de l'autorité parentale ;
- pour les trajets internationaux, les mineurs entre 16 et 18 ans non accompagnés de la personne détentrice de l'autorité parentale sont uniquement acceptés à bord s'ils disposent des documents nécessaires pour le franchissement des frontières (carte d'identité ou passeport, autorisation de sortie du territoire).

Quels sont vos recours en cas de litiges ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles.

Dans tous les cas, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage (MTV), chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal (voir également la fiche relative à la médiation).

Les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet. Vous pouvez également écrire à MTV :

Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303- 75823 PARIS Cedex 17

Déplacements et voyages - Voyager

En avion

Vous vous apprêtez à prendre l'avion : connaissez-vous vos droits et obligations ? Ces informations peuvent vous être utiles pour voyager en toute tranquillité.

Le règlement (CE) n° 261/2004 définit les droits des passagers aériens, victimes d'une annulation, d'un retard ou d'une surréservation (« *surbooking* »). Il est applicable aux vols :

- au départ d'un aéroport situé dans un État membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, quelle que soit la compagnie ;
- effectués par une compagnie européenne à destination d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse.

Avant le voyage

Le droit national (arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes) et le droit communautaire (règlement (CE) n° 1008/2008- article 23) garantissent au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations selon les différents modes de transport.

Ils prévoient notamment :

- **des règles communes d'affichage des prix** pour l'ensemble des modes de transports ;
- **l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation et dès l'étape de présentation des différentes offres sur les sites de comparateurs en ligne.** En particulier, le prix affiché doit être celui accessible avec le mode de paiement le plus couramment utilisé ;
- **un encadrement des annonces de réductions de prix** subordonnées à l'utilisation d'un moyen de paiement donné ;
- **une information systématique du consommateur** sur les taxes/redevances que les agences de voyage et les compagnies aériennes doivent rembourser si le transport n'a pas lieu (et ce, que le voyage soit annulé ou que le passager y renonce) ;
- **la remise d'une note** aux consommateurs leur garantissant une transparence sur le prix total à payer, avec la faculté pour les opérateurs d'opter pour un format dématérialisé.

Quelle est ma compagnie aérienne ?

Le nom de la compagnie aérienne qui réalise le vol doit être communiqué à l'avance au passager.
Les compagnies jugées dangereuses font l'objet d'une interdiction ou d'une restriction d'exploitation à l'intérieur de l'Union européenne. Consultez la liste de ces compagnies sur le **site de la Commission européenne.**

À noter
Vérifiez les règles applicables aux bagages. Des frais peuvent être facturés pour les bagages en soute : ils doivent être indiqués dès le début du processus de réservation. La dimension et le poids des bagages sont limités et certains objets ou produits sont interdits dans les bagages (à main, comme en soute).

Pendant le voyage

Mieux vaut se rendre à l'aéroport au moins une heure avant le départ d'un vol intérieur, deux à trois heures avant le départ d'un vol long-courrier. Certaines formalités avant l'embarquement peuvent effet prendre du temps.

Les procédures d'enregistrement varient suivant les compagnies :
- **l'enregistrement en ligne :** vous devez vous enregistrer sur le site internet de la compagnie, généralement 24 heures avant le vol, puis imprimer votre carte d'embarquement ;
- **le retrait en borne libre-service :** il suffit de scanner la pièce d'identité, insérer la carte bancaire (celle utilisée pour le paiement du billet) ou saisir le numéro de billet électronique ou de réservation ;
- **le retrait au guichet des agences ;**
- **l'enregistrement peut être effectué au même guichet que celui de l'enregistrement des bagages.**

Que faire en cas de retard au départ, d'annulation d'un vol ou de refus d'embarquement ?

En cas de refus d'embarquement, à la suite d'une surréservation par exemple, les compagnies aériennes sont tenues de rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif.

Les passagers réacheminés contre leur gré ont droit à une indemnisation (entre 250 et 600 €) en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement.

La compagnie aérienne doit également fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

Et en cas d'annulation ? Un vol annulé est un vol initialement prévu qui n'a pas été effectué et sur lequel une place au moins était réservée. L'annulation d'un vol implique en principe un changement de numéro de vol, contrairement au retard.

Dans tous les cas, la compagnie aérienne est dans l'obligation de vous offrir le choix entre :
- le remboursement de votre billet dans un délai de sept jours pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile ou ;
- le réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables.

Si vous optez pour un réacheminement, la compagnie aérienne doit prendre en charge l'ensemble de vos frais d'hôtel et de restauration, jusqu'à votre arrivée à destination finale. Vous avez également le droit à deux appels téléphoniques.

En revanche, si vous choisissez le remboursement de votre billet d'avion, la compagnie aérienne est alors libérée de son obligation de prise charge de vos frais d'hôtel et de restauration.

Enfin, dans les deux cas, la compagnie aérienne est tenue de vous verser une indemnisation forfaitaire de :
- 250 € (125 € si le retard ne dépasse pas deux heures) pour les vols de moins de 1 500 km ;
- 400 € (200 € si le retard ne dépasse pas trois heures) pour les vols intracommunautaires ou les vols de 1 500 à 3 500 km ;
- 600 € (300 € si le retard ne dépasse pas quatre heures) pour les autres vols de plus de 3 500 km.

L'indemnisation n'est pas due dans trois cas :

- si les passagers sont informés deux semaines avant l'heure du départ ;
- en cas de délai inférieur, si une place leur est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée ;
- en cas de circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.).

Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que le délai dans lequel il l'a fait.

À noter

En achetant son billet avec certaines cartes de crédit (Visa Premier, Gold Mastercard, etc.), le voyageur bénéficie d'une assurance annulation sous condition.

Et pour un retard ? Sauf circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.), le passager qui subit un retard de plus de trois heures à l'arrivée a les mêmes droits qu'en cas d'annulation notamment en terme d'indemnisation.

Bon à savoir

La compagnie aérienne doit fournir l'assistance nécessaire (rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.) dès que le retard au départ d'un vol atteint :

- deux heures ou plus pour les vols de 1 500 km ou moins ;
- trois heures ou plus pour les vols de plus de 1 500 km jusqu'à 3 500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres ;
- quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3 500 km.

Si le retard au départ est d'au moins cinq heures, et seulement si le passager renonce à son voyage, il est en droit de se faire rembourser son billet d'avion, et éventuellement, de demander la prise en charge du vol retour vers son point de départ initial (cas d'un vol au départ d'une escale de correspondance).

Bagages : quels recours en cas de perte ou de casse ?

En cas de perte, de dommages causés aux bagages ou de retard, l'indemnisation peut s'élever jusqu'à environ 1 330 € :

- **pour des dommages** (détériorations), la réclamation doit être faite dans les sept jours de la réception du bagage ;
- **pour une réception tardive,** ce délai est de 21 jours maximum. Si pendant la période d'absence de votre bagage vous avez dû acheter des produits de première nécessité (produits d'hygiène, sous-vêtements, etc.), vous pouvez en demander le remboursement à la compagnie aérienne sur présentation des factures ;
- **pour une perte de bagage,** la réclamation pour le retard initial doit être effectuée dans le délai de 21 jours. Une déclaration de perte doit être effectuée dès que possible à l'issue de ce délai de 21 jours, le bagage étant alors réputé perdu. Des plafonds indemnitaires spécifiques s'appliquent. Vous avez toutefois la possibilité, moyennant supplément, d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt.

Cependant, la responsabilité des compagnies aériennes n'est pas engagée si, en cas de retard du bagage, elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ou s'il était impossible de prendre de telles mesures pour éviter le retard dans la livraison du bagage, ou si la détérioration ou perte du bagage résulte de la nature ou du vice propre des bagages.

Quels droits pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite ?
Les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite sont protégées contre la discrimination pendant la réservation et au moment de l'embarquement.

Elles ont droit à une assistance dans les aéroports (au départ, en transit et à l'arrivée) ainsi qu'à bord des avions. Pour faciliter cette assistance, il est recommandé de prévenir à l'avance.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche amiable auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier : conservez une copie de votre réclamation !

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles.

Pour les demandes d'indemnisation et/ou le droit à assistance, il est aussi possible de déposer directement en ligne une réclamation auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), seule autorité compétente pour sanctionner l'opérateur.

Dans tous les cas, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage (MTV), qui pourra trouver une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal. La saisine peut s'effectuer en ligne ou par courrier à l'adresse :

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303 - 75823 PARIS Cedex 17

Déplacements et voyages - **Voyager**

En bateau

Vous vous apprêtez à effectuer une croisière. Pour votre voyage, il est important de connaître vos droits entant que passager ainsi que sur les recours possibles en cas de litige.

La réglementation applicable

Le règlement (CE) n° 1177/2010 définit les droits des passagers :
- ceux qui utilisent des services de transport de passagers, lorsque le port d'embarquement ou celui de débarquement se situe au sein de l'Union européenne (UE) ;
- ceux qui participent à des croisières lorsque le port d'embarquement est situé sur le territoire de l'UE.

Les exceptions
Ce règlement ne s'applique pas aux passagers qui voyagent :
- sur des navires autorisés à transporter jusqu'à douze passagers ;
- sur des navires dont l'équipage ne comprend pas plus de trois personnes ou lorsque la distance du service est inférieure à 500 mètres ;
- dans le cadre d'excursions ou de visites touristiques ;
- sur des navires qui ne sont pas propulsés par des moyens mécaniques et sur des navires historiques, autorisés à transporter jusqu'à 36 passagers.

Ce qu'il faut savoir avant de réserver

La réservation s'effectue soit à l'agence de la compagnie soit sur son site internet.

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport.

Il prévoit notamment :
- des règles communes d'affichage des prix ;
- l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation ;
- une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

Comment se déroule l'embarquement ?
Deux cas de figure sont possibles :
- sans voiture : il est conseillé de se présenter entre 30 et 60 minutes avant le départ ;
- avec voiture : il est conseillé de se présenter au moins 1 h 30 avant le départ, 2 h 00 les jours de grand départ.

Quels sont vos droits en cas d'interruption de voyage ?

En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service de transport de passagers :

- le transporteur informe les passagers de la situation dans les plus brefs délais, au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue. Dans le cas d'un retard, le transporteur informe également les passagers de l'heure estimée de départ et de l'heure estimée d'arrivée, dès que ces informations sont disponibles ;
- en cas d'annulation du départ ou si celui-ci est retardé de plus de 90 minutes, les passagers se voient offrir gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente ;
- si un séjour d'une nuit devient nécessaire, le transporteur offre, si possible, un hébergement gratuit aux passagers. Le transporteur peut limiter le coût total de l'hébergement à 80 € par nuit et par passager, pour un maximum de trois nuits.

Lorsqu'un départ est annulé ou retardé de plus de 90 minutes, les passagers doivent se voir offrir immédiatement de choisir entre un réacheminement vers la destination finale dès que possible et sans supplément, ou le remboursement du prix du billet et, s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit vers le point de départ initial. Le dédommagement est compris entre 25 et 50 % du prix du billet. La variation jouera selon l'ampleur du retard et la durée initiale du voyage.

Pouvez-vous demander une indemnisation en cas de retard ?

Les indemnisations minimales sont équivalentes à 25 % du prix du billet en cas de retard d'au moins :

- une heure, dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est inférieure ou égale à quatre heures,
- deux heures, dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est comprise entre quatre et huit heures,
- trois heures, dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à huit heures, mais n'excède pas 24 heures,
- six heures, dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à 24 heures.

Si le retard est supérieur au double des valeurs énoncées ci-dessus, l'indemnisation est égale à 50 % du prix du billet. L'indemnisation sera payée sous la forme de bons ou en espèces à la demande du passager, dans un délai d'un mois à compter de la demande d'indemnisation. Cette indemnisation n'est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres.

Bon à savoir

Les transporteurs ne sont pas tenus d'offrir aux passagers un hébergement d'une nuit ou une indemnisation lorsque l'annulation ou le retard sont dus à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité.

Pour aller plus loin, consultez les articles 16, 17 et 18 du règlement (CE) n° 1177/2010.

Quels recours en cas de perte de bagages ?

Le transporteur est responsable pour les préjudices causés par des événements survenus au cours du transport :

- **pour les bagages en cabine :** le transporteur est responsable si l'événement générateur du préjudice lui est imputable. Il y a présomption de faute ou de négligence du transporteur en cas de préjudice causé par un événement maritime ;
- **pour les autres bagages :** il est responsable, sauf s'il prouve que l'événement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part.

Dans tous les cas, l'indemnité est limitée :

- pour les bagages de cabine, à environ 2 800 € par passager et par transport ;
- pour les bagages transportés dans le véhicule ou sur celui-ci, à environ 16 000 € par véhicule et par transport ;
- pour tous les autres, à environ 4 300 € par passager et par transport.

Pour aller plus loin, consultez l'annexe I du règlement (CE) n° 392/2009.

Que faire en cas d'accident corporel ?

En cas de préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager, le transporteur est responsable :

- si ce préjudice est causé par un événement maritime. Le transporteur est responsable dans la mesure où le préjudice subi par le passager pour un même événement ne dépasse pas environ 320 000 €, sauf si le transporteur prouve que l'événement résulte d'un événement extérieur à caractère exceptionnel, inévitable et irrésistible, ou résulte en totalité du fait d'un tiers ;
- si le préjudice dépasse la limite d'environ 320 000 €, le transporteur est responsable à moins qu'il ne prouve que l'événement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part.

Quelle indemnisation ?

En cas de préjudice non causé par un événement maritime, le transporteur n'est responsable que si l'événement générateur du préjudice est imputable à la faute ou à la négligence du transporteur. La preuve de la faute ou de la négligence vous incombe.

Dans tous les cas, le transporteur bénéficie d'une responsabilité limitée : l'indemnisation ne peut dépasser un certain montant d'environ 510 000 €.

Lorsque le décès ou les lésions corporelles d'un passager sont causés par un événement maritime, le transporteur doit verser une avance d'un montant suffisant pour couvrir les besoins économiques immédiats, sur une base proportionnelle aux dommages subis, dans un délai de quinze jours. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 21 000 €.

Pour aller plus loin, consultez le règlement (CE) n° 392/2009.

Quels sont les droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite ?

Le traitement des personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être non discriminatoire. La fourniture gratuite d'une assistance à leur intention est obligatoire, tant dans les terminaux portuaires qu'à bord des navires, ainsi qu'un dédommagement financier en cas de perte ou de dégradation de leur équipement de mobilité.

Pour aller plus loin, consultez les chapitres II et III du règlement (CE) n° 1177/2010.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation !).

Les transporteurs et les exploitants de terminaux ont prévu un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et les obligations visés par le règlement :

- la plainte doit être introduite dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service de transport a été exécuté ou aurait dû l'être ;
- dans un délai d'un mois à partir de la réception de la plainte, le transporteur ou l'exploitant de terminal doit vous informer que votre plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen. La réponse définitive vous est donnée dans un délai de deux mois à partir de la date de réception de la plainte.

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles.

Dans tous les cas, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage (MTV), chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

Les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet. Vous pouvez également adresser un courrier à :

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303- 75823 PARIS Cedex 17

Déplacements et voyages - **Voyager**

En covoiturage

Vous voyagez en covoiturage ? Avant de partir, renseignez-vous sur vos droits en tant que passager et vos recours en cas de litige.

Qu'est-ce que le covoiturage ?

Le covoiturage est clairement distinct d'un service de transport de personnes car il s'inscrit dans un cadre non professionnel. Il consiste en l'utilisation en commun d'un véhicule automobile par plusieurs personnes.

Il fait l'objet d'une définition stricte par le Code des transports qui fixe deux conditions cumulatives :

- le trajet doit s'inscrire dans le cadre d'un déplacement effectué par le conducteur pour son propre compte : si ce dernier ne cherche pas à se déplacer mais uniquement à transporter des tiers, il ne s'agit pas d'une pratique répondant à la définition du covoiturage ;
- les échanges financiers entre les passagers et le conducteur sont limités au partage des coûts. Ils peuvent notamment comprendre les frais de carburant, les éventuels péages et, si les passagers et le conducteur ont été mis en relation par une plateforme, la commission de cette dernière. Dans ces conditions, le partage de frais n'est pas soumis à la TVA, ne constitue pas un revenu et le conducteur n'est pas dans l'obligation de cotiser pour les heures de conduite qu'il effectue.

À noter
Le fait que le conducteur effectue le déplacement « pour son propre compte » ne lui impose pas de s'engager à effectuer ce déplacement. Faute de passagers lui permettant de partager les coûts, il peut y renoncer ou opter pour un autre mode de déplacement.

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, il s'agit vraisemblablement d'une activité professionnelle, qui, pour être licite, doit s'exercer dans un cadre particulier de la réglementation du transport de personnes (voir la fiche Voyager en taxi, en voiture de transport avec chauffeur (VTC), en véhicule LOTI ou en moto-pro). Le conducteur encourt alors des poursuites pénales s'il ne respecte pas ce cadre.

Pour en savoir plus, se reporter au Code des transports - article L. 3132-1.

Quels droits pour les passagers ?

Les passagers et le conducteur sont des particuliers qui n'exercent pas leur activité dans un cadre professionnel. En conséquence, leur relation est régie par le droit commun des contrats et les règles habituelles de protection des consommateurs ne sont pas applicables, notamment, les règles encadrant les indemnisations dues aux passagers en cas de retard ou d'annulation.

En revanche, si un professionnel, via son site internet, met en relation le conducteur et les passagers contre rémunération, ce dernier est soumis aux mêmes règles que n'importe quel autre professionnel vis-à-vis des consommateurs (cf. plus bas « Les sites de covoiturages en ligne »).

Vérifiez que vous êtes assuré !

Le propriétaire d'un véhicule doit souscrire au minimum une assurance responsabilité civile. Cette garantie couvre les dommages qui peuvent être occasionnés à des tiers lors d'un sinistre. Ainsi, le passager du covoiturage est garanti par cette assurance obligatoire.

Cependant, il est toujours préférable de vérifier son contrat, car certaines situations peuvent être exclues des situations garanties. Vérifiez en particulier que votre assurance couvre bien :

- les trajets domicile/travail, si vous souhaitez pratiquer le covoiturage avec des collègues ;
- le « prêt du volant », si vous souhaitez confier la conduite à une autre personne. Dans certains contrats, il peut être interdit, ou soumis à une franchise majorée en cas de sinistre.

Important

Si le conducteur réalise un bénéfice, le trajet ne répond plus à la définition légale du covoiturage et l'assurance responsabilité civile est fortement susceptible de ne plus jouer. En effet, les contrats d'assurance automobile non professionnels comportent généralement une exclusion de garantie pour le transport de personnes effectué à titre onéreux, qui relève d'une activité professionnelle.

Les sites de covoiturage en ligne

Les sites de covoiturage en ligne favorisent la mise en relation entre conducteurs et passagers. Ils prélèvent généralement des commissions sur les sommes échangées entre covoitureurs. Ces sites peuvent offrir des services additionnels, par exemple, inclure automatiquement une assurance au bénéfice des covoitureurs.

Cette commission se rattache à un contrat entre l'un des covoitureurs, généralement le conducteur, et le professionnel responsable du site internet. Pour ce contrat, l'ensemble des règles habituelle d'information et de protection des consommateurs s'applique au titre de cette prestation d'intermédiation.
Les sites de covoiturage, comme les autres plateformes de mise en relation, sont par ailleurs tenus de délivrer une information loyale, claire et transparente sur les conditions d'utilisation et les modalités de référencement et de classement des offres en ligne. Ils doivent par ailleurs spécifiquement informer les utilisateurs du fait que les covoitureurs ne sont pas des professionnels et des règles qui en découlent.

Pour en savoir plus, consultez le Code de la consommation - article L.111-7.

Bon à savoir

Les sites de covoiturage en ligne les plus vertueux conseillent les conducteurs sur les sommes maximales qu'ils peuvent demander aux passagers au titre du partage des frais et les avertissent en cas d'excès susceptible d'entraîner la requalification de l'échange financier en activité professionnelle de transport illicite. Ces alertes permettent d'éviter que ces sommes ne soient considérées comme des bénéfices imposables et que les conducteurs ne se trouvent dans une situation d'illégalité vis-à-vis du fisc mais aussi de la réglementation relative au transport de personnes. Attention, pour être pertinentes, ces alertes doivent être calées en fonction de la distance du trajet. Le nombre de passagers est également un critère pertinent puisque les frais ont vocation à être partagés. En aucun cas, des plafonds globaux de revenus à l'année par conducteur ne sauraient remplacer ces critères.

Déplacements et voyages - **Voyager**

En taxi, VTC, véhicule LOTI ou en moto pro

Taxi, VTC, LOTI, moto-pro : vous hésitez entre ces différents moyens de transport ? Avant de vous décider, consultez la réglementation applicable !

Besoin d'une solution de transport autre que les transports en commun ? Vous avez la possibilité :

- de héler un taxi dans la rue ou dans une file « taxis », en particulier dans les gares et les aéroports ;
- de réserver par téléphone ou via une application smartphone un taxi, un véhicule de transport avec chauffeur (VTC), un véhicule de transport collectif léger (dit LOTI) ou un véhicule motorisé à 2 ou 3 roues (moto-pro).

À noter

Les taxis en dehors de leur zone de maraude, les VTC, les LOTI et les motos-pros doivent toujours faire l'objet d'une réservation préalable : ils ne peuvent ni être hélés dans la rue, ni stationner dans une station taxi.
Aux abords d'une gare ou d'un aéroport, ils ne peuvent attendre un client qui a réservé que dans la limite d'une durée d'une heure maximum avant la prise en charge de ce dernier (en cas de retard de l'avion ou du train, ce délai est prolongé en conséquence.

Depuis le 1er janvier 2018, les LOTI ne peuvent plus effectuer des courses dans un véhicule de moins de 10 places (place du conducteur comprise), dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants.

Il est également possible de recourir à des conducteurs non professionnels dans le cadre du covoiturage.

Les caractéristiques du véhicule

Les véhicules taxis, les VTC et les véhicules LOTI sont tous des véhicules de neuf places maximum. Les motos-pros sont des véhicules à 2 ou 3 roues transportant au plus un passager.

Les véhicules taxis doivent répondre à des obligations de taille et d'ancienneté variables selon les départements.

Les VTC et les motos-pros répondent à des obligations en termes de taille, d'ancienneté et de puissance sur l'ensemble du territoire national.

Un véhicule LOTI donne lieu, tout au long de sa durée de vie, à une obligation de mise en réserve de fonds par l'entreprise. Cette réserve croît avec l'âge du véhicule, afin de s'assurer que l'entreprise est en mesure de l'entretenir dans de bonnes conditions.

En outre, un niveau confort minimale et des types de véhicules sont généralement définis par les plateformes de réservation en fonction de leur politique commerciale.

Ces véhicules disposent de signes distinctifs, qui permettent notamment de les distinguer des activités non professionnelles (covoiturage, activités illicites, etc.) :

- Taxis : un lumineux sur le toit indiquant « taxi » et le nom de la commune de rattachement ;
- VTC : une vignette ROUGE apposée dans l'angle du pare-brise avant et arrière ;
- LOTI : une vignette autocollante VIOLETTE apposée dans l'angle du pare-brise avant et arrière ;
- Motos-pros : une vignette autocollante BLEUE apposée dans l'angle du pare-brise avant et arrière.

Quelles sont les obligations du conducteur ?

Les conducteurs de taxis, VTC, LOTI et motos-pros sont tous des professionnels, c'est-à-dire des personnes dont le métier est de transporter des voyageurs par la route. **Ils sont soumis à une visite médicale périodique.**

Les conducteurs de taxis, VTC et motos-pros doivent réussir un examen avant de pouvoir exercer. Ils suivent également une formation continue tous les 5 ans au sein d'un organisme agréé par l'État. Leur casier judiciaire est vérifié (absence de condamnation pour des délits occasionnant une réduction de la moitié des points du permis, pour conduite sans permis, pour des crimes, pour des délits graves en matière de mœurs ou pour des infractions en matière de stupéfiants).

L'État délivre une carte professionnelle au conducteur laquelle doit être apposée sur le pare-brise du véhicule.

Les conducteurs de LOTI exercent leur activité sous le contrôle d'un gérant qui doit suivre une formation obligatoire de 200 heures et réussir un examen permettant d'acquérir une « attestation de capacité de transport ». Le casier judiciaire du gérant est également vérifié.

Le prix de la course

- **Pour les taxis,** le prix n'est généralement pas connu à l'avance et son mode de calcul est réglementé par l'État et intégré dans un équipement spécial à bord du véhicule : le taximètre. Le taximètre affiche le prix à la fin de la course. Les taxis sont tenus d'accepter le paiement par carte bancaire quel que soit le montant du prix de la course. Pour plus de détails, consultez l'encadré « Taxi ».
- **Pour les VTC, LOTI, motos-pros,** le prix est librement fixé par le transporteur. Souvent, le prix est fixé par la plateforme de réservation. Dans la pratique, chaque plateforme a ainsi plusieurs offres commerciales correspondant à des prix et une qualité de service différenciés et les transporteurs adhèrent à plusieurs plateformes en adaptant leur prix en fonction de celle par laquelle ils sont réservés.

  Le prix peut être connu dès la réservation ou, comme pour les taxis, calculé après la prestation en fonction du temps de trajet (durée de la prestation) et de la distance parcourue (base horokilométrique). Certaines plateformes laissent le choix au consommateur entre ces deux modes de calcul du prix.

Dans tous les cas, pour l'ensemble de ces professionnels, lorsque le montant de la course est supérieur ou égal à 25 €, le consommateur doit recevoir, avant paiement, sur papier ou par voie électronique, une note récapitulative (la note doit est également être délivrée pour les courses de moins de 25 € si le consommateur le demande).

À noter

Lorsqu'une plateforme propose un tarif horokilométrique similaire à celui des taxis, la comparaison n'est pas toujours pertinente :

- pour les taxis : le taximètre comptabilise soit la distance parcourue SOIT le temps passé (il s'adapte à chaque instant selon la vitesse du véhicule) ;
- pour certaines plateformes : sont facturés à la fois la distance parcourue et le temps passé pour l'ensemble du trajet (indépendamment de la vitesse du véhicule).

Dans le deuxième cas, le prix total peut être plus élevé même si le tarif kilométrique et le tarif horaire sont inférieurs.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du transporteur ou du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles :

- pour les taxis ;
- dans les autres cas, vous pouvez vous rapprocher du médiateur de la consommation choisi par le prestataire.

Taxi

Caractéristiques du taxi

Le conducteur d'un taxi doit être titulaire d'une autorisation de stationnement affichée sur le véhicule. Cette autorisation est rattachée à un secteur géographique dans lequel le taxi a le droit de « marauder », c'est-à-dire :

- prendre en charge des passagers qui le hèlent dans la rue ;
- prendre en charge des passagers qui l'attendent dans des files réservées aux taxis dans les gares et aéroports ;
- attendre dans une « station taxi » où un passager peut le solliciter directement ou l'appeler.

Les autorisations de stationnement sont délivrées par le maire – le préfet de police à Paris – qui en fixe le nombre et définit la zone de « maraude ».

Le taxi doit être équipé d'équipements spéciaux du fait de son droit de « marauder » :

- un taximètre : compteur qui enregistre le parcours, la durée et indique la somme à payer. Le cadran du taximètre doit être lisible pour les passagers ;
- une imprimante, connectée au taximètre, permettant d'éditer la note de course à destination du passager qui précise le prix à payer ;
- un terminal de paiement, en état de marche et visible du passager, permettant au passager de régler la course par carte bancaire.

Un dispositif extérieur lumineux portant la mention « taxi », l'indication de la commune de rattachement et l'information selon laquelle le taxi est disponible ou non. Il est également équipé d'une lampe dont la couleur varie en fonction du tarif.

Prise en charge du client

Les taxis peuvent prendre des consommateurs en « maraude » dans leur zone de « maraude », et seulement dans cette zone. Ils peuvent également prendre en charge des clients partout sur le territoire national, comme les VTC, s'ils ont été réservés (par téléphone ou application smartphone).

Dans tous les cas, aucune destination ne leur est interdite. L'itinéraire doit être le plus court possible sauf si le passager demande expressément un autre trajet de son choix. Toutefois, le taxi ayant à sa charge les éventuels tarifs péages, il peut choisir un itinéraire sans péage ; si le passager préfère toutefois l'itinéraire à péage (car il est plus rapide par exemple), il doit l'indiquer au taxi et payer les frais de péages correspondants. Un taxi ne peut exiger de parcourir une distance minimale. Dans sa zone de maraude, un taxi libre (dispositif lumineux « taxi » allumé) ne peut pas refuser un client sauf pour motif légitime (ces derniers varient selon la commune et sont définis par le maire ou le préfet de police) ou s'il s'agit d'une réservation.

Tarifs

Les tarifs des taxis sont réglementés par l'État, en maraude comme en réservation. L'évolution des prix maximaux est fixée chaque année par le ministre chargé de l'économie.
Des arrêtés préfectoraux fixent dans chaque département les différentes composantes du prix de la course en tenant compte du taux de hausse retenu annuellement.

Sauf dans des cas particuliers (forfaits), le prix du taxi n'est pas connu à l'avance. Dans tous les cas, il s'affiche en fin de course sur le cadran du taximètre, le taxi étant toutefois libre de consentir un rabais sur ce prix. Tous les ans, le taxi fait mettre à jour son taximètre pour intégrer les nouveaux prix.

Sauf dans le cas des forfaits, le prix du taxi comprend les composantes suivantes :

- la prise en charge, montant forfaitaire applicable dès le début de la course ;
- un tarif kilométrique : chaque kilomètre parcouru par le taxi sera facturé à ce montant, sauf lorsque le taxi est à l'arrêt ou à faible vitesse ; ce tarif fait l'objet de majoration qui sont propres à chaque département (course de nuit, éloignement du taxi de sa zone de maraude, routes enneigées, heures de pointes) ;
- un tarif horaire : chaque minute passée par le taxi à l'arrêt ou à faible vitesse sera facturée à ce montant ;
- les suppléments : un supplément bagages fixé à 2 € uniquement pour ceux qui ne peuvent être transportés dans le coffre du véhicule et nécessitent l'utilisation d'un équipement extérieur ou/et lorsqu'un passager a plus de trois valises, ou bagages, de taille équivalente ; un supplément fixé à 2,50 €, à partir de la 5e personne majeure ou mineure.

Conformément à la réglementation, le taximètre n'affiche jamais un montant inférieur à 7 € qui correspond à la somme qu'un taxi peut toujours demander au passager, même si le trajet est très court. S'il le souhaite, il peut consentir une réduction sur ce montant. Par ailleurs, les éventuels frais de péages sont à la charge du taxi et non du passager, sauf si ce dernier a **expressément** demandé d'emprunter un itinéraire à péage.

Les taxis parisiens (tarifs 2019)

À Paris, il existe trois tarifs horokilométriques : outre le tarif de base (tarif A – applicable le jour, en semaine, dans Paris intramuros), s'y ajoute deux tarifs majorés (tarifs B et C) selon les circonstances (nuit, heures de pointe, weed-end, dimanche matin, petite couronne, extérieur de la petite couronne).
L'ensemble des éléments pertinents est précisé sur le site de la préfecture de police (cf. plaquette « Taxis parisiens : tarifs, réglementations, droits des usagers »).
Par ailleurs, à Paris, la pratique de la course d'approche est strictement interdite : s**i vous réservez le taxi, le tarif horokilométrique ne commence à s'appliquer qu'à compter du moment où le passager entre dans le véhicule, ou si le passager a du retard, à compter de l'heure de rendez-vous.** Afin de prendre en compte le trajet que le taxi a effectué pour se rendre au lieu de rendez-vous, un supplément « réservation » forfaitaire sera facturé ; ce supplément est différent selon que la réservation est immédiate (« je veux un taxi tout de suite ») ou à l'avance (« je veux à une heure donnée »).

Enfin, les courses entre Paris intramuros et les aéroports CDG et Orly font l'objet de prix fixes forfaitaires qui remplacent le prix de la prise en charge et le tarif horokilométrique (les suppléments sont en sus). Un seul forfait doit être appliqué pour une même course, même pour le transport de plusieurs passagers.

Forfaits aéroport à Paris (montants maximums)	
Entre l'aéroport de Paris- Charles-de-Gaulle et Paris « rive droite »	50,00 €
Entre l'aéroport de Paris- Charles-de-Gaulle et Paris « rive gauche »	55,00 €
Entre l'aéroport de Paris-Orly et Paris « rive droite »	35,00 €
Entre l'aéroport de Paris-Orly et Paris « rive gauche »	30,00 €
Suppléments à Paris (montants maximums)	
Supplément « réservation immédiate »	4,00 €
Supplément « réservation à l'avance »	7,00 €
Bagages	0,00 €
Passagers additionnels (par passager à partir du 5e passager)	4,00€

Les autres taxis (tarifs 2019)

En province, il existe quatre tarifs kilométriques

Tarif A (lampe blanche) course de jour avec retour en charge à la station.

Tarif B (lampe jaune) course de nuit, dimanche et jours fériés avec retour en charge à la station ; également applicable en cas de neige dans les départements montagneux ;

Tarif C (lampe bleue) course de jour avec retour à vide à la station.

Tarif D (lampe verte) course de nuit, dimanche et jours fériés avec retour à vide à la station ; également applicable en cas de neige dans les départements montagneux.

Particularités : la pratique du tarif neige-verglas est subordonnée aux deux conditions suivantes : routes enneigées ou verglacées et utilisation d'équipements spéciaux ou de pneumatiques antidérapants dits « pneus hiver ». Elle n'est applicable que pour la partie enneigée du trajet.

Les horaires de jour ou de nuit varient d'un département à un autre mais sont le plus souvent : jour 7 h-19 h ou 8 h-20 h- nuit 19 h-7 h ou 20 h-8 h.

En province, il existe généralement un seul tarif horaire. Certains départements prévoient toutefois une majoration du tarif horaire pour la nuit (consultez l'arrêté préfectoral de votre département).

Seuls trois types de suppléments sont applicables (les modalités et les montants varient selon les départements) : transport de bagages ou de colis, transport d'animaux ou transport d'un 4e passager.

En cas de réservation du taxi, il est toléré que le taxi enclenche son compteur avant la prise en charge du passager, afin de prendre en compte le trajet parcouru pour se rendre au lieu de rendez-vous. Cette pratique fait l'objet d'un encadrement propre à chaque département. En cohérence, la facturation d'un supplément réservation est strictement proscrite.

Facturation - remise de note

Le chauffeur peut refuser certains modes de paiement comme le règlement par chèque mais doit l'indiquer sur la vitre extérieure du véhicule. Il est tenu d'accepter le paiement par carte bancaire quel que soit le montant du prix de la course, et doit donc disposer dans son véhicule d'un terminal de paiement par carte bancaire visible du client et en état de marche.

Pour les courses dont le montant est inférieur à 25 € (TTC) la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au client s'il en fait la demande. Pour les courses dont le montant est supérieur ou égal à 25 €, la délivrance d'une note est obligatoire.

La note doit être imprimée.

Elle comprend :

a) la date de rédaction de la note ;
b) les heures de début et fin de la course ;
c) le nom ou la dénomination sociale du prestataire ou de sa société ;
d) le numéro d'immatriculation du véhicule de taxi ;
e) l'adresse postale à laquelle peut être adressée une réclamation ;
f) le montant de la course minimum ;
g) le prix de la course toutes taxes comprises hors suppléments.

Toutefois, **ailleurs qu'à Paris,** les suppléments peuvent être portés de manière manuscrite sur la note. Le passager peut également demander à ce que son nom, le lieu de départ et le lieu d'arrivée soit inscrite, de manière manuscrite, sur la note.

Pour les taxis parisiens, la note doit être plus précise. Elle doit comprend le détail de chaque tarif kilométrique et chaque tarif horaire appliqué, avec la distance ou le temps correspondant.

Elle doit également comprendre les forfaits et suppléments, ainsi que leur dénomination précise, et les réductions de prix consenties.

Déplacements et voyages - **Voyager**

En train

Vous voyagez en train ? Pour que votre trajet se déroule dans les meilleures conditions, il est important de connaître vos droits en tant que passager.

« La garantie voyage » de la SNCF est applicable depuis le 31 mars 2012. Elle est soumise à des règles spécifiques, disponibles en ligne, en gare, en boutiques SNCF et en agences de voyage agréées SNCF.

Sont concernés les voyageurs effectuant un parcours en France, soumis aux tarifs voyageurs SNCF :
- à bord des trains TGV et Intercités ;
- à bord des trains internationaux opérés par SNCF ou en partenariat avec ses partenaires européens, soit TGV Lyria, DB/SNCF en coopération (Paris-Francfort, Paris-Stuttgart-Munich et Francfort-Marseille), TGV vers l'Italie et l'Espagne.

Ne sont pas concernés, les voyageurs empruntant les trains :
- iDTGV et Ouigo qui appliquent leurs propres règles commerciales ;
- Transilien et TER.

Avant le voyage

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport.

Il comporte notamment :
- des règles communes d'affichage des prix ;
- l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation ;
- une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

La réservation s'effectue soit à distance sur les sites internet des opérateurs, soit à leurs guichets situés dans les gares et dans leurs boutiques, ou encore auprès de certaines agences de voyages.

Il existe des cartes commerciales ainsi que des cartes de réduction qui permettent d'obtenir des tarifs réduits, sous certaines conditions.

Voyager avec un animal nécessite de respecter certaines règles et d'acheter un billet « animal de compagnie ».

Vérifiez l'heure limite pour vous présenter à l'embarquement et monter à bord du train. Passé ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.

Etiquetez vos bagages pour éviter qu'ils ne soient considérés comme des colis abandonnés.

Certaines règles sont à respecter quant au nombre de bagages autorisés et à leur taille maximale pour les iDTGV et OUIGO.

Si vous souhaitez transporter votre vélo, différentes solutions s'offrent à vous :
- démonter le vélo et le ranger dans une housse pour le transformer en bagage à main : aucun supplément n'est alors exigé ;
- certains trains accueillent les vélos sans avoir à les démonter. L'accès aux emplacements pour vélos peut se faire sur réservation et moyennant un supplément à l'achat du billet de train.

Pendant le voyage

En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ

Le voyageur doit toujours être correctement informé de l'incident pendant l'attente et a le choix entre deux solutions :
- poursuivre son voyage soit sur le train initial (et le voyageur a droit à une indemnisation si le train est en retard à l'arrivée) soit sur un autre train partant dans les 48h et ce, sans frais ;
- annuler son voyage : son billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour).

À noter
Sont concernés tous les billets à date et train déterminés, y compris avec tarifs non échangeables/non remboursables. Ne sont pas concernés les trains iDTGV, OUIGO, Transilien, TER et les trains des autres entreprises ferroviaires.

En cas de retard à l'arrivée
- En cas de retard à l'arrivée d'un train relevant d'un service intérieur (TGV, Train d'équilibre du territoire (TET)), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport), les montants de la compensation sont les suivants :

Durée du retard	Pourcentage du prix du billet compensé	Mode de compensation
De 30 mn à 59 mn	25 %	En bon d'achat
De 1 h 00 à 1 h 59	25 %	En bon d'achat ou par virement en euros
De 2 h 00 à 2 h 59	50 %	
À partir de 3 h 00	75 %	

En cas de retard de plus de 60 minutes, le voyageur a également droit, si cela est possible, à des prestations d'assistance gratuites : rafraichissement, repas, hébergement si nécessaire.

Important
Vous avez effectué une réservation : quel que soit le format de votre billet avec réservation (hors tarifs (particuliers), TGV et Intercités vous proposent de faire votre demande de compensation directement en ligne.

Vous avez voyagé sans réservation : vous pouvez faire votre demande par courrier. Deux possibilités s'offrent à vous : télécharger le formulaire ou écrire sur papier libre en indiquant la référence de votre dossier Voyage figurant sur votre billet (référence à 6 lettres), la date de votre voyage, votre numéro de train, vos nom et prénom, votre courriel (ou coordonnées postales) et en joignant votre billet et votre bulletin de retard original qui précise le train emprunté et qui vous a été remis en gare lors de votre arrivée. Votre demande est à transmettre, par courrier affranchi, à : Service G30 SNCF- CS 69150- 14949 CAEN Cedex 9.

Vous avez acheté votre billet hors du réseau SNCF : rapprochez-vous de votre distributeur.

- En cas de retard d'un iDTGV ou OUIGO : au-delà d'une heure de retard à l'arrivée, vous recevrez automatiquement une alerte SMS vous informant du retard et de la compensation mise en œuvre (à hauteur de 25 % du prix du billet pour un retard compris entre une heure et deux heures, et de 50 % du prix si le retard dépasse les deux heures. Contactez iDTGV ou OUIGO si vous n'avez pas reçu votre bon dans les 15 jours.

À noter
La SNCF ne propose pas de compensation automatique en cas de retard ou d'annulation d'un train régional. Aucun dédommagement n'est dû si le voyageur a été informé du retard avant d'acheter son billet. Les montants inférieurs à 4 € ne sont pas payés.

Pour en savoir plus, consultez le règlement (CE) n° 1371/2007 - articles 16, 17 et 18.

Que faire en cas de vol ou perte des bagages ?

Votre opérateur de transport ferroviaire n'est en principe pas responsable des bagages que vous emportez avec vous à bord des trains, car ils ne sont pas enregistrés. Leur surveillance vous incombe.

Si vous avez fait enregistrer vos bagages : la responsabilité de votre opérateur est engagée. En cas de perte, l'indemnisation, sur justificatif, peut aller jusqu'à un maximum de 500 €.

Pour en savoir plus, consultez le règlement (CE) n° 1371/2007 – articles 19 et suivants.

Et en cas d'accident ?

En cas d'accident d'un train relevant d'un service intérieur (TGV, Train d'équilibre du territoire (TET), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport) : si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire doit verser sans délai toute avance qui serait nécessaire pour couvrir les besoins immédiats proportionnellement au préjudice subi. Cette avance est au moins de 21 000 € par voyageur en cas de décès.

Pour en savoir plus, consultez le règlement (CE) n° 1371/2007 - article 13.

Voyager en train pour les personnes à mobilité réduite

Le site internet de la SNCF et le guide « mobilité réduite » vous conseille et informe sur les services que la SNCF met à votre disposition pour faciliter vos déplacements en train.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont droit à un accès non discriminatoire au transport ferroviaire.

Sur votre demande, des informations doivent vous être fournies sur l'accessibilité des services ferroviaires et sur les conditions d'accès au matériel roulant, ainsi que sur les équipements à bord.

Si vous êtes un voyageur handicapé ou à mobilité réduite, il ne peut vous être facturé aucun supplément pour vos réservations ou vos billets.

Dans le cas d'un service ferroviaire intérieur ou international, les entreprises ferroviaires doivent fournir une assistance gratuite à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement. Pour bénéficier de cette assistance, vous devez notifier votre besoin au moins 48 h à l'avance. Le jour du départ, présentez-vous au lieu et à l'heure convenue (au maximum 60 minutes avant le départ ou l'enregistrement).

Dans le cas d'un service ferroviaire intérieur ou international, si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de la détérioration de votre équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique, aucune limite financière n'est applicable à l'indemnisation.

Bon à savoir
En cas de perte ou de détérioration d'un bagage enregistré, contactez le « Service Bagages à domicile – CS 10076 – 60477 Compiègne CEDEX » qui procèdera à votre indemnisation.

Quels recours en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles.

Dans tous les cas, si vous souhaitez privilégier une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal vous pouvez saisir :

- le Médiateur Tourisme Voyage (MTV) lorsque le litige concerne un opérateur autre que la SNCF (les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet) ;
- le Médiateur de la SNCF lorsque le litige concerne la SNCF.

Déplacements et voyages - **Voyager**

Fourrière

Une mise en fourrière d'un véhicule résulte d'infraction au Code de la route (notamment aux règles de stationnement). Quelles sont les démarches à effectuer pour récupérer votre véhicule et quels sont les frais ?

La mise en fourrière d'un véhicule consiste à déplacer celui-ci dans un garage clos sous surveillance, en vue d'y être retenu jusqu'à décision de l'autorité de police, aux frais du propriétaire du véhicule.

Quels sont les cas de mise en fourrière d'un véhicule ?

Un véhicule peut être mis en fourrière :

- en cas d'entrave à la circulation ;
- pour stationnement irrégulier, gênant, abusif ou dangereux ;
- pour défaut de présentation aux contrôles techniques ou de non-exécution des réparations prescrites ;
- en cas de dépassement de la vitesse maximale autorisée de plus de 50 km/h ou plus ;
- pour infraction à la protection des sites et paysages classés ;
- en cas de circulation dans les espaces naturels ;
- si l'infraction qui avait motivé l'immobilisation du véhicule n'a pas cessé dans les 48 heures suivantes.

À noter

On considère que l'enlèvement du véhicule vers la fourrière débute à partir du moment où les deux roues de votre véhicule ont quitté le sol ou à partir du début du déplacement du véhicule.

Quelles sont les formalités avant la mise en fourrière ?

Avant la mise en fourrière d'un véhicule, une vérification est faite par l'officier de police habilité pour savoir si le véhicule n'a pas été volé. Si tel est le cas, votre assureur et vous-même seriez informés de ce préjudice.

Mais avant la mise en fourrière de votre véhicule, vous avez la possibilité de récupérer celui-ci si la société de remorquage n'est pas encore là. Toutefois dans le cas où elle serait là, vous aurez à régler les frais d'opérations préalables à la mise en fourrière.

Si l'enlèvement du véhicule a commencé, vous pouvez récupérer celui-ci à condition de régler les frais d'enlèvement et de libérer le stationnement illicite, etc.

Bon à savoir

Vous ne pouvez pas vous opposer à l'enlèvement de votre véhicule pour sa mise en fourrière, sous peine de 3 mois d'emprisonnement et 3 750 € d'amende. Des peines complémentaires peuvent être prononcées.

Qui prend la décision de la mise en fourrière d'un véhicule ?

La mise en fourrière d'un véhicule peut être ordonnée par :

- un officier de police judiciaire ou un agent de police judiciaire adjoint (police nationale, municipale, gendarmerie) ;
- le maire ou, à Paris, par le Préfet de police en cas d'infraction à la protection des sites et des paysages classés.

À noter

Seul l'officier de police judiciaire est compétent lorsque le véhicule a été volé et/ou que son propriétaire n'a pu être identifié et/ou lorsqu'il est muni de fausses plaques.

Quels sont les frais de fourrière pour les voitures particulières ?

D'une manière générale, les tarifs sont fixés par les collectivités territoriales, dans la limite d'un tarif plafond fixé par l'État.

Frais de fourrière (montant en euros)	Paris	Toulouse, Lyon, Marseille	Autres villes
Enlèvement	150 €	126 €	119,20 €
Garde journalière	29 €	10 €	6,31 €

Le gardien de la fourrière ne restitue le véhicule à son propriétaire ou à son conducteur **qu'à partir du moment où ce dernier a réglé tous les frais de fourrière** (en plus de l'amende liée à l'infraction initiale).

Si le véhicule ne peut être restitué qu'après réparations, ces réparations doivent être définies par un expert en automobile. Les frais d'expertise et de contre-expertise sont à la charge de la personne intéressée seulement si la contre-expertise confirme l'expertise.

Déplacements et voyages - **Voyager**

Louer un véhicule

Vous envisagez de louer un véhicule. Avant de signer, lisez bien votre contrat et informez-vous sur les prix et les conditions de vente.

Vous pouvez louer un véhicule soit auprès d'une agence soit sur un site internet dédié.

Comment procéder ?

Avant la location

Comparez les points suivants :

- les conditions de location du véhicule (ancienneté du permis de conduire, mode de paiement, dépôt de garantie, avance sur location, frais de carburant, etc.) ;
- les conditions d'assurance (de personnes et de biens), montant et conditions de rachat de la franchise[1] ;
- les garanties (assurance des personnes transportées) ou exclusions (dommages au conducteur) du contrat d'assurance, inclus dans la prestation de location ou proposés en option (possibilité de souscrire une assurance supplémentaire pour les dommages au véhicule du fait du locataire);
- l'état contradictoire du véhicule : exigez que tous les défauts (choc, rayure, etc.) du véhicule soient précisément notés sur la fiche avant la prise en main du véhicule.

L'information du consommateur

Le professionnel doit, par tout moyen, mettre à la disposition du consommateur des informations relatives aux conditions générales de la location.

Information sur les prix et conditions de la prestation principale :

- conditions de délivrance de la prestation, notamment les conditions d'ancienneté du permis de conduire ;
- modalités de calcul du prix de la prestation principale, notamment les prix unitaires TTC de tous les éléments de la prestation (au kilomètre, au temps) et les éventuelles surcharges applicables dans les gares et aéroports ;
- modalités de facturation du carburant, notamment les prix forfaitaires ou unitaires appliqués ;
- montant TTC du dépôt de garantie, conditions de sa restitution et conditions de dispense du versement du dépôt ;
- avances sur location exigées, montant et conditions de dispense ;
- toutes autres conditions et informations tarifaires, dont notamment les frais et conditions d'annulation et les frais et conditions applicables en cas de restitution du véhicule au-delà du délai de retour ou du forfait kilométrique, prévus au contrat ;
- le cas échéant, les frais dont le consommateur doit assurer directement l'avance pour le compte du professionnel.

[1] Montant que l'assureur ne prend pas en charge et que l'assuré (le locataire) devra débourser en cas de sinistre.

Information sur les assurances :

- information selon laquelle l'assurance responsabilité civile est incluse dans la location ;
- garanties, exclusions et franchises des autres assurances incluses dans la location ;
- options d'assurances proposées, leur prix TTC et, pour l'ensemble des garanties, leurs exclusions et le montant des franchises.

Information sur les autres prestations annexes :

- liste des autres prestations annexes commercialisées, ainsi que leur prix TTC ou le mode de calcul de ce prix lorsqu'il ne peut être déterminé à l'avance ;
- obligations, outre celles résultant des garanties légales, auxquelles s'engage le loueur en matière d'entretien, réparation, assistance et remplacement du véhicule, en cas d'incident ou d'accident, ainsi que les éventuelles limitations de sa responsabilité contractuelle.

Bon à savoir

Ces informations sont accessibles au lieu d'accueil de la clientèle dans l'établissement du professionnel ou par voie électronique si l'offre de location est faite en ligne.

Avant la conclusion du contrat : la remise du devis

Avant la conclusion du contrat, le bailleur doit systématiquement remettre au consommateur un devis gratuit. Ce devis doit obligatoirement comporter un certain nombre de mentions.

Informations devant figurer dans tous les devis :

- date de rédaction du devis ;
- dénomination, coordonnées physiques, téléphoniques et électroniques de l'entreprise de location ;
- caractéristiques principales de l'offre de location, notamment sa durée de validité, la période de location et la catégorie du véhicule ;
- lieux de remise et de restitution des clefs ;
- prix total TTC à payer préalablement à la prise du véhicule, et son décompte détaillé, en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant le cas échéant les prix unitaires utilisés.

Le cas échéant :

- les sommes TTC à payer après le retour du véhicule, et leur décompte détaillé en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant, le cas échéant, les prix unitaires utilisés. Si un élément du prix n'est pas connu, notamment parce qu'il dépend de l'utilisation du véhicule pendant la période de location, le mode de calcul de cet élément figure ;
- les dénominations des forfaits inclus dans la prestation et leur contenu ;
- les réductions ou promotions et leurs conditions d'octroi.

Informations complémentaires devant figurer dans les devis pour les offres de location d'une durée supérieure à six mois :

- rappel des conditions exigées du consommateur en matière d'usage du véhicule, d'assurance et d'entretien ;
- conditions de mise en jeu de la responsabilité du consommateur en matière de couverture des dommages éventuels, ainsi que la nature et le montant des franchises laissées à sa charge ;
- durée du contrat et les conditions de résiliation anticipée ;
- modalités de révision éventuelle du prix, notamment le caractère automatique ou conditionnel de la révision, ses conditions de déclenchement, les paramètres objectifs permettant le calcul du prix révisé et les conditions de sortie du contrat en cas de révision du prix ;
- une mention permettant au consommateur d'identifier les informations ci-dessus comme étant les conditions particulières applicables aux contrats de location d'une durée supérieure à six mois.

Le modèle du véhicule ne correspond pas parce que le modèle du véhicule réservé n'est pas disponible ?
Vous pouvez exiger qu'un autre modèle soit mis à votre disposition sans majoration de tarif, même si le modèle disponible est d'une catégorie supérieure :

- le véhicule est d'une catégorie inférieure : le prix correspondant à ce modèle peut être exigé ;
- le véhicule ne répond pas aux exigences prévues au contrat (quatre portes, boîte automatique, etc.) : vous pouvez refuser tout modèle de remplacement et la réservation peut être annulée. Si cette défaillance a causé un préjudice, un dédommagement peut être demandé. À défaut d'accord amiable, seul le juge civil est compétent pour apprécier le montant de ce dédommagement.

Avant la signature du contrat : l'attention doit être portée à l'état détaillé contradictoire du véhicule

Si le véhicule présente des dégâts (rayures, chocs, etc.), il est indispensable de vérifier le véhicule avant sa prise de possession, et de faire noter sur tous les exemplaires du contrat et/ou sur la fiche d'état du véhicule, les dégâts constatés. Faute de quoi, la responsabilité en sera supportée au moment de la restitution du véhicule.

La fiche peut être intégrée au contrat de location ou constituer un document à part. Ce document permet d'établir l'état du véhicule tant au départ qu'au retour. Elle est signée par les deux parties, au départ et au retour du véhicule.

Les conditions financières

Le dépôt de garantie
Le dépôt de garantie est destiné à couvrir les dommages qui peuvent survenir en cours de location et les éventuels compléments de facturation. Le dépôt est le plus souvent d'un montant égal à celui de la franchise non rachetable.

L'avance sur location
L'avance sur location garantit le règlement de la location. Elle n'est pas systématique. Dans le cas où le locataire présente sa carte bancaire le loueur peut dispenser le locataire de verser une avance sur location. Avec la carte bancaire, le loueur fait un contrôle en demandant une autorisation de paiement pour un montant déterminé. Cette opération, qui n'a pas pour effet de prélever le montant indiqué, est un moyen de vérifier la solvabilité du locataire eu égard à la valeur du véhicule confié.

L'assurance

L'assurance en responsabilité civile est obligatoirement souscrite par le loueur et son coût est incorporé aux prix de base de la location.

L'assurance en responsabilité civile couvre les dommages corporels ou matériels subis par des tiers ainsi que les dommages causés aux passagers du véhicule.

Des options supplémentaires sont proposées par les loueurs. Vous pouvez souscrire une garantie complémentaire pour vous-même et les passagers en contrepartie d'un supplément forfaitaire journalier.

En cas de sinistres, vols et dommages au véhicule loué, les responsabilités encourues par le locataire diffèrent considérablement d'un contrat à l'autre. Il est donc essentiel de porter attention aux garanties ou exclusion du contrat. Plusieurs cas de figure peuvent se présenter.

Vous n'avez pas souscrit d'assurance facultative ?
Lorsque la responsabilité de l'accident incombe à un autre automobiliste, c'est l'assurance du responsable qui prend en charge l'ensemble des dommages corporels et matériels. Si vous causez un dommage à autrui (passager du véhicule, autre véhicule, piéton, etc.) l'assurance de responsabilité civile toujours incluse dans le prix de la location, vous couvre pour tous les dommages matériels ou corporels subis par ces personnes sans exclusion possible. Mais elle ne couvre ni les dommages au véhicule loué, ni ceux que vous subiriez vous-même.

Lorsque le véhicule loué est endommagé de votre fait, les règles ne sont pas uniformes : c'est le contrat de location qui fixe les conditions dans lesquelles votre responsabilité pourrait être engagée si :

- le contrat ne prévoit pas de franchise : en cas de sinistre, vous devez indemniser intégralement le loueur. Vous devrez ainsi financer le coût total des réparations, voire payer la valeur vénale du véhicule détruit ou volé ;
- le contrat prévoit une franchise : le montant de la franchise varie en fonction du véhicule ; il est possible de la réduire en souscrivant une assurance facultative.

Vous avez souscrit une assurance facultative ?
L'assurance facultative vous couvre en cas de dommage du véhicule. Elle est parfois couplée avec l'assurance contre le vol. Vous êtes responsable dans la limite de la franchise qui est alors réduite par rapport au cas où vous n'avez souscrit aucune assurance facultative, souvent appelée « rachat de franchise » ou « réduction de franchise ».

Les obligations du locataire

- Pendant la durée de la location : vous êtes responsable de l'entretien courant (niveau d'huile, niveau d'eau, pression des pneus) et des dégradations du véhicule sauf tiers responsable.

Si le véhicule fonctionne mal, vous pouvez demander un véhicule de remplacement.

En cas de panne, contacter le loueur avant d'engager des réparations; certains contrats indiquent la marche à suivre. S'il n'a pas été possible de contacter l'agence et que des frais de réparation ont été engagés, vous devez en demander le remboursement.

Au retour du véhicule : il est fortement recommandé :

- de rendre le véhicule à la date convenue au contrat ;
- de rendre le véhicule avec la même quantité d'essence qu'au départ pour éviter des frais de carburant élevés ;
- d'effectuer un état du véhicule retourné en présence du loueur.

La restitution du véhicule

- Vous rendez le véhicule après la date convenue ? Tout professionnel doit faire connaître les conditions applicables en cas de restitution du véhicule au-delà du délai de retour prévu. Il faut donc se reporter au contrat. Le plus souvent, la 1ère heure est neutralisée. La journée entière est due, passé ce délai.
- Les bureaux de l'agence sont fermés : le locataire reste responsable jusqu'à la remise des clés et des papiers en main propre. Certains loueurs interdisent de laisser la voiture sur le parking de l'agence. le véhicule est laissé sur le parking : le locataire est responsable des dégradations subies, il laisse aussi à la discrétion du loueur le soin de chiffrer le kilométrage parcouru et la quantité d'essence manquante.

Des dégradations sont constatées : à la restitution, le véhicule doit être en l'état où il a été confié, excepté ce qui aura été dégradé par vétusté ou force majeure.

Facturation de l'essence plus chère que les stations-services : souvent les contrats prévoient que le véhicule est délivré le réservoir plein et qu'en fin de location le locataire assumera le coût de l'essence manquante. Le locataire peut alors découvrir sur sa facture que l'essence lui est facturée à un prix supérieur, voire largement supérieur, aux prix de la distribution locale. Certains facturent même, en sus de la quantité d'essence manquante, un « service essence ». Les prix étant libres, il n'y a là rien d'illégal, à condition toutefois que le prix pratiqué figure dans le tarif porté à la connaissance de la clientèle.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre loueur est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles. Vous pouvez contacter les associations de consommateurs de votre département qui peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Déplacements et voyages

L'autoroute

- **Autoroute**
- **En cas de panne**

Autoroute

L' autoroute est l'une des voies de déplacement privilégiées par les Français. Pour voyager dans des conditions optimales de confort et de sécurité, quelques précautions s'imposent.

Comment s'informer avant et pendant son trajet ?

Avant votre départ
Pour voyager sereinement sur autoroute, informez-vous, avant de partir, sur les conditions de circulation, qu'il s'agisse des conditions météo ou de trafic, notamment en hiver. Mieux vaut avancer ou retarder votre départ de quelques heures que de rester bloqué au bord de la route.

Pendant votre trajet
Restez informé tout au long de votre trajet en écoutant la radio Autoroutes FM sur la fréquence 107.7. Cette radio diffuse en temps réel des informations sur le trafic autoroutier et signale les perturbations de circulation. Elle diffuse également des conseils de sécurité.

Le péage

La plupart des autoroutes sont payantes. Si vous envisagez d'emprunter l'autoroute, vous pouvez vous informer avant votre départ sur le montant du péage à acquitter.

À noter
Sur autoroute, certains ouvrages d'art sont payants. C'est le cas du Viaduc de Millau ou du Tunnel du Mont-Blanc, par exemple.

Le prix des péages varie en fonction des caractéristiques du véhicule (classe 1 à 5). La classe 1 correspond aux voitures particulières, la 2 aux camionnettes et aux attelages (caravane, etc.), les classes 3 et 4 aux camions, la 5 aux motos.

Les sociétés d'autoroute ont développé le paiement par automate. Ces machines sont équipées de détecteurs de hauteur. Si vous transportez un coffre de toit ou des objets sur une galerie, assurez-vous que vous êtes détectés dans la bonne classe. Si une erreur se produit, vous pouvez le signaler à un employé du péage par l'intermédiaire de l'interphone situé sur la borne de paiement ou contacter la société d'autoroute par courrier ou par internet.

S'approvisionner en carburant

Les aires de services des stations d'autoroute proposent généralement une large panoplie de services dont certains sont gratuits (toilettes, espaces bébés, aires de jeux, coins pique-nique, gonfleurs pour pneumatiques, eau courante pour les radiateurs) et ce 24 h/24 et 7 j/7. En raison de la présence de ces services, les prix du carburant sont globalement plus élevés sur ces aires.

Consultez les panneaux d'affichage implantés le long des autoroutes avant les stations-service : ils vous indiqueront les services proposés sur chaque aire.

Vous pouvez également vous approvisionner dans des stations-service situées en dehors du domaine autoroutier : certaines d'entre elles peuvent être indiquées sur des affiches disposées en amont des sorties.

Bon à savoir
Consultez www.prix-carburants.gouv.fr : ce site répertorie les prix pratiqués en temps réel par les stations service sur l'ensemble du territoire, vous permettant ainsi d'opter pour la station la moins chère et de faire des économies !

Faire entretenir son véhicule

Les stations-service sur autoroutes ne sont autorisées à pratiquer que des interventions simples, tels que lavage, pose d'ampoules, remplacement d'essuie-glaces, de bougies et de courroies, vidange, réparation et changement de pneumatiques, etc.

À noter
Attention aux prestations qui vous sont conseillées ! Il peut arriver que des professionnels peu scrupuleux vous proposent des prestations non justifiées par l'état du véhicule.

La sécurité des enfants

En voiture

Les enfants de moins de 10 ans doivent être installés à l'arrière, dans des systèmes de retenue homologués adaptés à leur taille et à leur âge : lits-nacelles, sièges spéciaux, rehausseurs.

Même passé cet âge, ne les installez pas à l'avant du véhicule et vérifiez qu'ils bouclent correctement leur ceinture de sécurité (obligation également valable pour les adultes).

Sur les aires de jeux

Les aires de jeux pour enfants permettent une détente bienvenue pour les plus petits et leur sécurité est considérée comme une priorité par les sociétés d'autoroute. Les équipements sont soumis à dispositions légales spécifiques, concernant la sécurité. Cependant restez attentifs ! Ces équipements sont en effet exposés à des contraintes particulières (utilisation intensive, soleil, pluie, etc.) qui peuvent compromettre la sécurité des enfants. Des panneaux doivent indiquer que l'utilisation des aires de jeux doit rester sous la surveillance des parents et porter un numéro de téléphone joignable, en cas d'incident ou d'accident.

Rappel des précautions d'usage

Avant de permettre à vos enfants d'utiliser un toboggan, vérifiez l'état de la structure :

- pour une glissière en bois : attention aux échardes ;
- pour une glissière en inox : les soudures s'usent rapidement, les rivets deviennent saillants, les glissières métalliques peuvent avoir été chauffées très fortement par le soleil et des cas de brûlures ont déjà été signalés ;
- pour une glissière en plastique : si des parties sont cassées, elles peuvent être coupantes ;
- vérifiez également l'état de l'aire de réception (présence de revêtement amortisseur, absence de souillures) et l'état des jeux eux-mêmes. Chaque jeu doit être délimité par une zone de sécurité qui ne doit être ni en bitume ni en pierraille ;
- ne laissez jamais un enfant sans surveillance, ni jouer avec un jeu qui ne correspond pas à sa tranche âge (chaque jeu ou aire de jeux est muni d'un panneau indiquant la tranche d'âge autorisée et il vous appartient de le vérifier).

Se restaurer

Les établissements présents sur les aires des autoroutes sont soumis aux règles générales relatives à l'information et à la sécurité du consommateur : affichage ou étiquetage des prix, loyauté des publicités, respect des dates limites de consommation des denrées alimentaires préemballées, respect des températures réglementaires de conservation, respect des règles d'hygiène. Ils peuvent présenter des plats et des vins typiques des régions traversées. Et n'oubliez pas : l'abus d'alcool est dangereux pour la conduite et la santé !

Quelques conseils

- Assurez-vous que les produits frais présentent un bon aspect de fraîcheur et que les dates limites ne sont pas dépassées.
- Évitez la consommation d'une denrée fragile (pâtisserie, salade, sandwich, etc.) plusieurs heures après l'achat si vous n'êtes pas équipés d'un système de maintien au frais (glacière, sac isotherme, etc.).

Déplacements et voyages - **L'autoroute**

En cas de panne

Parce qu'une panne automobile peut arriver à tout moment. Quel comportement adopter en cas d'immobilisation sur autoroute ? Comment s'effectue le dépannage et à quel coût ?

Quelle est la règlementation applicable ?

Les opérations de dépannage, de remorquage et d'évacuation des véhicules sur autoroute sont strictement encadrées : elles sont assurées par des entreprises soumises à agrément et les tarifs sont règlementés.

Attention, ces règles sont différentes selon les Etats membres de l'Union européenne : renseignez-vous avant de partir !

Quelles sont les consignes de sécurité à respecter ?

Placez votre véhicule sur la bande d'arrêt d'urgence, le plus à droite possible, et signalez votre présence en allumant les feux de détresse.

Avant de sortir du véhicule, revêtez votre gilet de sécurité puis positionnez votre triangle de signalisation.

À noter

Depuis 2008, le triangle de pré-signalisation et le gilet de sécurité sont obligatoires en France à bord de tout véhicule pour améliorer la sécurité des automobilistes, particulièrement en situation d'arrêt d'urgence. Les triangles de pré-signalisation doivent être homologués. Les gilets de sécurité doivent être fluorescents, comporter un marquage « CE » ainsi qu'une référence à l'une des deux normes applicables (EN 471 ou EN 1150).

Ne restez pas vous-même sur la bande d'arrêt d'urgence, même à l'intérieur du véhicule. Placez-vous derrière la glissière, suffisamment en amont.

Utilisez **exclusivement** les bornes d'appel d'urgence pour appeler les secours : n'appelez pas à partir d'un téléphone portable. Lorsque vous appelez à partir de ces bornes, vous êtes en communication avec la société d'autoroute. Ces bornes sont géolocalisées et permettent de vous situer plus rapidement. Dans tous les cas, indiquez le plus précisément possible le n° de l'autoroute où vous vous trouvez, le sens de circulation, le point kilométrique et, si possible, la nature de la panne.

Le dépannage

Seules sont habilitées à intervenir, sur les autoroutes ou routes express, les entreprises agréées.

Bon à savoir
Les tarifs applicables au dépannage-remorquage des véhicules à partir de 3,5 tonnes sont libres. Les dépanneurs habilités à intervenir sont des dépanneurs « Poids Lourds ». Ils pratiquent des tarifs « Poids Lourds », qui sont plus élevés que ceux qui sont fixés pour les véhicules légers.

Le dépanneur doit arriver sur les lieux dans les trente minutes qui suivent l'appel à la borne d'urgence.

Si le dépannage doit durer plus de 30 minutes, le véhicule doit être évacué, soit vers l'aire de stationnement la plus proche pour permettre la réparation, soit vers l'atelier du dépanneur, soit vers tout autre lieu à la demande de l'usager.

Quels sont les tarifs applicables ?

Les tarifs des dépanneurs sont réglementés. Ils sont fixés chaque année par un arrêté du ministre de l'Economie et des Finances.

On distingue 4 types d'interventions possibles :

- **le dépannage sur place :** l'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention et une réparation d'une durée de 30 minutes, soit 126,93 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 3,5 tonnes ;
- **le remorquage du véhicule et dépannage sur une aire de repos :** l'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé vers une aire de repos, la réparation d'une durée de 30 minutes sur cette aire de repos, soit 126,93 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 1,8 tonne et 156,95 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 tonne et inférieur à 3,5 tonnes ;
- **le remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier du dépanneur :** l'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage du dépanneur, soit 126,93 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 1,8 tonne et 156,95 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 tonne et inférieur à 3,5 tonnes ;
- **le remorquage du véhicule vers un lieu choisi par l'automobiliste :** l'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation du véhicule, le remorquage vers un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 km après la sortie de l'autoroute, soit 126,93 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 1,8 tonne et 156,95 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 et inférieur à 3,5 tonnes.

Le forfait de base s'applique pour les missions confiées au dépanneur (la main courante des centres de secours faisant foi) du lundi au vendredi, entre 8 h 00 et 18 h 00. Le forfait majoré (forfait de base majoré de 50 %) s'applique du lundi au vendredi, entre 18h00 et 8h00, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés.

Toutes les prestations n'entrant pas dans le cadre du forfait sont soumises à facturation supplémentaire : fourniture éventuelle de pièces, temps de main d'œuvre supplémentaire à la demi-heure incluse dans le forfait (pour réparation sur place), remorquage au-delà des 5 km après la sortie d'autoroute la plus proche du lieu de la panne (sauf dans le cas où le véhicule est remorqué jusqu'au garage du dépanneur). Pour ces prestations, les tarifs sont libres. Vous avez donc intérêt à vous renseigner sur les prix pratiqués.

À noter
Le dépanneur est tenu d'afficher les tarifs de dépannage (forfaits, suppléments) de manière visible et lisible dans son véhicule d'intervention. Il doit également vous fournir une facture détaillant les prestations fournies.

Le garagiste ne doit pas réclamer plus : à défaut, il faut saisir la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DD(CS)PP) du lieu d'implantation du garagiste ayant effectué le remorquage.

Que faire en cas de litige ?

Adressez-vous à la DGCCRF-SNE :

Service national des enquêtes
Cellule Nationale des Contrôles sur Autoroutes
59, boulevard Vincent Auriol
Télédoc 032
75703 PARIS cedex 13

Courriel : sne@dgccrf.finances.gouv.fr

De leur côté, les sociétés concessionnaires d'autoroutes ont mis en place un système d'information sur le site www.autoroutes.fr.

Déplacements et voyages

Coffrets cadeaux

Offrir un coffret cadeau, c'est tendance et pratique. Avant de vous lancer dans l'achat d'un tel produit, pesez bien les avantages et les inconvénients et comparez les prestations offertes.

Comment fonctionne le concept ?

Les coffrets cadeaux se présentent sous la forme d'une boîte comprenant :

- un catalogue, détaillant les prestations auxquelles le bénéficiaire du coffret peut avoir accès ;
- un bon d'échange (appelé chèque cadeau) que le porteur du coffret remettra au prestataire en paiement de l'activité choisie ;
- les conditions générales de vente et d'utilisation du coffret.

Les prestations proposées sont regroupées par thème : les séjours (au château, en hôtellerie de charme, en chambre d'hôtes, etc.), le bien-être (soins en thalassothérapie ou en instituts de beauté, etc.), **les activités sportives insolites** (parachutisme, conduite sportive, etc.), **la gastronomie, les travaux pratiques** (cours de cuisine, séance d'œnologie, etc.).

Quelle réglementation pour les coffrets cadeaux de voyages et séjours ?

Depuis la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de modernisation et de développement des services touristiques, les éditeurs de coffrets cadeaux incluant des prestations entrant dans le champ du Code du tourisme sont soumis aux dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours (article L.211-1).

Ne sont pas concernées par cette loi les prestations d'activités et de loisirs « bien-être », « aventure », « gastronomie », « ateliers » ou « divertissement », **sauf si elles sont incluses dans un forfait voyages et séjours.**

Assimilés par la loi à des agents de voyage, les émetteurs de coffrets touristiques sont donc notamment tenus de s'immatriculer au Registre des agents de voyages, avec ce que ce régime juridique induit en termes d'obligations (garantie financière, assurance en responsabilité civile garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle et de conditions d'aptitude professionnelle).

Les éditeurs de coffrets cadeaux sont en outre responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat. Si la prestation choisie n'est pas exécutée, ou l'est mal, l'utilisateur du coffret peut lui demander réparation au lieu de se retourner contre le prestataire.

Conseils d'utilisation

- Ne tardez pas pour réserver votre prestation : les disponibilités des prestataires sont parfois limitées.
- Consultez la durée d'utilisation du coffret (plus d'un an en général), les conditions d'échange et de prolongation, dans les conditions générales de vente, publiées sur le site de l'émetteur.
- Conservez la preuve d'achat (ticket de caisse, courriel de confirmation de commande) jusqu'à l'utilisation effective du coffret par le bénéficiaire.

Quels sont vos droits ?

Si vous rencontrez une déconvenue liée à l'activité choisie (par exemple, une prestation « bâclée », effectuée partiellement ou non conforme à celle présentée dans le catalogue du coffret), vous pouvez le signaler à la direction départementale de la protection des populations ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations de votre lieu de résidence qui pourra vérifier auprès du ou des opérateurs en cause le respect des dispositions du Code de commerce, du Code de la consommation et du Code du tourisme et, le cas échéant, envisager des suites sur la base des articles L.121-2 et L.121-3 et du Code de la consommation (pratiques commerciales trompeuses).

Déplacements et voyages

Voyages et séjours à forfait

Pour vos vacances, vous envisagez d'opter pour un voyage à forfait ? Avant de vous décider, soyez attentif aux clauses du contrat que l'on vous propose !

Lorsque vous préparez un voyage, vous pouvez faire le choix :

- **de le composer vous-même en additionnant plusieurs prestations touristiques** (transport, hébergement, excursions) achetées de manière indépendante l'une de l'autre ;
- **de faire l'acquisition d'un « forfait touristique »,** c'est-à-dire d'un ensemble d'au moins deux prestations touristiques « packagées », dépassant la nuitée et vendu à un prix tout compris. Dans ce cas, vous êtes protégés par la réglementation propre aux voyages. Ce n'est pas le cas lorsque vous achetez séparément des prestations constitutives du même voyage.

Les informations qui suivent s'appliquent dans le cas de l'achat d'un forfait touristique.

Avant la conclusion du contrat

Le professionnel qui propose le voyage à la vente doit être immatriculé au registre tenu par Atout France, ce qui induit notamment une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'une garantie financière qui, en cas de faillite, assure le consommateur de ne pas perdre les sommes déjà engagées.

Un écrit doit vous être communiqué avec les informations sur les prix, les dates et les autres éléments concernant les prestations fournies dans le voyage.

Le contrat de voyage

Il doit être écrit, établi en double exemplaire et signé par les deux parties.

N'oubliez pas de lire attentivement les conditions générales de vente du voyagiste et d'imprimer ou de conserver sur un support durable votre contrat ainsi que votre facture (utiles en cas de réclamation ultérieure).

À noter
Dans le cadre d'achat de voyage à forfait, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation.

Le prix du voyage

Les prix indiqués au contrat ne sont révisables que lorsque cela est prévu expressément dans le contrat et uniquement pour tenir compte des variations suivantes :

- coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- redevances et taxes (atterrissage, débarquement, embarquement) ;
- taux de change appliqués aux voyages et séjours considérés.

À noter

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Les conditions de modification ou d'annulation du voyage

Elles sont prévues et détaillées dans votre contrat.

Sauf empêchement grave, prévu par le contrat, vous ne pouvez pas annuler sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des pénalités. Elles sont d'autant plus élevées que l'annulation est proche de la date du départ. En règle générale un barème défini une plage progressive de pénalité entre un mois et moins d'une semaine avant le départ, durant laquelle vous serez progressivement redevable de 10 % à 100 % du prix du voyage.

À noter

Vous avez peut-être souscrit une assurance annulation lors de l'achat de votre voyage. Si tel est le cas reportez-vous au contrat pour voir si votre situation est couverte par cette assurance.

Si l'agence modifie des éléments essentiels du voyage (dates du séjour, hausse significative des prix, changement d'itinéraire), deux options s'offrent à vous :

- résilier votre contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- accepter la modification ou le voyage de substitution. Vous devez alors signer un avenant au contrat sauf si l'augmentation de prix résulte d'une hausse des prix du carburant.

Si l'agence annule votre voyage, elle doit alors vous avertir par lettre recommandée. Elle doit aussi vous rembourser la totalité des sommes versées et vous pouvez demander une indemnité au moins égale à celle que vous auriez dû payer si vous aviez annulé vous-même.

Vous pouvez également réclamer des dédommagements si l'annulation de l'agence vous a causé un préjudice financier (engagements de dépenses importantes) ou moral (vacances gâchées).

Dans le cas où le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut annuler le voyage. Dans ce cas, elle doit vous avertir au moins 21 jours avant le départ ou avant la date fixée par le contrat et vous rembourser.

Céder son voyage, c'est possible : vous pouvez céder votre contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que vous. Vous devez alors en informer le vendeur, au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours s'il s'agit d'une croisière), par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, vous restez solidairement responsable vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix, mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Renseignez-vous donc au préalable sur ces frais, certaines compagnies d'aviation refacturent le billet. Attention également au visa.

En cas de déconvenue pendant le voyage

Si les services fournis ne correspondent pas à ceux promis dans les catalogues, contrats, titres de transport et contrat d'assurance, constituez des preuves (témoignages, photos, imprimés et documents officiels divers).

À noter
Si vous avez acheté votre forfait touristique en ligne sur une plateforme de réservation, sachez qu'elle est soumise à la même règlementation qu'une agence de voyage « physique ». Vous avez le droit de vous retourner contre ce prestataire en ligne.

Que faire en cas de litiges ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel qui vous a vendu votre voyage à forfait est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation !) : contactez le et constituez un dossier rassemblant tous les éléments de preuve recueillis. Les modalités de réclamation, notamment les délais, figurent sur votre contrat.

Exposez clairement le litige. Chiffrez le préjudice matériel (décompte des frais d'hôtel, des repas, des transports à rembourser avec pièces justificatives si possible) et le préjudice moral pour vacances gâchées. Envoyez de préférence votre lettre en recommandé avec accusé de réception.

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable en vous adressant à l'agence de voyage, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage.

À noter
la saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après- vente au sein de l'agence de voyages, du tour opérateur ou de la compagnie aérienne.

Modalités de saisine du Médiateur Tourisme Voyage
Deux conditions cumulatives sont nécessaires pour saisir le Médiateur :

- vous devez avoir acheté un produit auprès d'un fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme. Concrètement, il peut s'agir de l'achat d'un billet d'avion sec (billet vendu seul, sans prestation annexe) ou de l'achat d'un forfait touristique (combinaison d'au moins deux prestations incluant du transport et/ou de l'hébergement).
- le fournisseur de services de transport doit être membre de l'une des organisations signataires de la Charte de médiation : FNAM, CETO, SNAV, UNOSEL, Aéroports de Paris, Easy Jet, SCARA, Armateurs de France.

Cette saisine ne pourra intervenir qu'en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans le délai prévu par les conditions de vente (maximum 60 jours). Pour faire appel au Médiateur, il vous suffit de télécharger le formulaire sur le site, le compléter avec l'ensemble des pièces demandées, et l'envoyer à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

Liste des pièces demandées :

- copie des courriers échangés avec le service Clients de l'agence de voyages/tour opérateur/compagnie aérienne ;
- copie du billet ou du contrat/bulletin d'inscription + copie de la page de la brochure ;
- courrier résumant les faits.

Une fois l'instruction du dossier terminée (dans un délai maximum de 60 jours à compter de la saisine), le médiateur rend un avis, chaque partie étant libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le médiateur.

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles.
Les associations de consommateurs de votre département peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Les points obligatoires de l'information préalable écrite

1. Transport : destination, moyens (train, avion, etc.) et catégorie du transport (1e ou 2e classe).
2. Hébergement : mode d'hébergement, niveau de confort tel qu'il découle du classement dans le pays d'accueil.
3. Repas : prestations de restauration proposées.
4. Itinéraire : description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
5. Formalités administratives et sanitaires : attention, elles sont données par l'agence de voyages située en France pour un ressortissant français. Si ce n'est pas le cas, précisez-le bien à l'agence, et demandez celles qui vous concernent.
6. Excursions : visites, excursions ou tout autre service inclus dans le séjour.
7. Départ lié à un nombre minimal de participants il doit vous être indiqué la taille minimale ou maximale du groupe, la date limite pour vous informer de l'annulation pour nombre de participants insuffisant (au plus tard 21 jours avant la date du départ).
8. Échéancier : information sur l'acompte à verser au moment de la conclusion du contrat et du calendrier de paiement du solde.
9. Modalités de révision des prix.
10. Conditions d'annulation : elles sont prévues par la réglementation et visent toute modification de l'un des éléments essentiels du contrat de voyage (hausse importante du prix, etc.) ou annulation du voyage par le vendeur.
11. Assurances facultatives : information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant certains cas d'annulation et certains risques (maladie, rapatriement, etc.).
12. Information sur l'identité du transporteur aérien pour chaque tronçon de vol.

Les points obligatoires du contrat de voyage

1. Coordonnées obligatoires : noms et adresses du vendeur, de son garant, de son assureur ainsi que de l'organisateur.
2. Destination(s) du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates
3. Transports : moyens, caractéristiques et catégories de transports utilisés.
4. Mode d'hébergement : description, situation, niveau de confort, principales caractéristiques et classement éventuel.
5. Repas : prestations de restauration proposées
6. Itinéraire : description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
7. Excursions : visites, excursions ou tout autre service inclus dans le séjour.
8. Prix : total des prestations facturées et indication de toute révision éventuelle.
9. Taxes : indication des différentes taxes non incluses s'il y a lieu (séjour, atterrissage, débarquement, embarquement).
10. Calendrier & modalités de paiement.
11. Conditions particulières de l'acheteur acceptées par le vendeur.
12. Réclamation : informations concernant les modalités et les délais pour saisir le vendeur en cas de mauvaise exécution du contrat.
13. Départ lié à un nombre minimal de participants : indication de la date limite d'information de l'annulation pour nombre de participants insuffisant (au plus tard 21 jours avant la date du départ).
14. Conditions d'annulation : elles sont prévues par la réglementation et visent toute modification de l'un des éléments essentiels du contrat de voyage (hausse importante du prix, etc.) ou annulation du voyage par le vendeur.
15. Assurance du vendeur : risques couverts et montants des garanties prévus dans son contrat.
16. Assurance de l'acheteur : en cas de souscription d'une assurance auprès du vendeur.
17. Cession du contrat : date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.
18. Contacts obligatoires : coordonnées du représentant local du vendeur.
19. Résiliation et remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur : en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue.
20. Heures de départ et d'arrivée : engagement de les fournir à l'acheteur en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour.

Hébergement

- **Camping**
- **Chambre d'hôtes**
- **Hôtel**
- **Location saisonnière**
- **Se loger et manger chez l'habitant**
- **Résidence de tourisme**

Hébergement

Camping

Sous la tente, en caravane ou en mobil-home, l'hôtellerie de plein air est toujours autant plébiscitée. Quelles sont les règles de classement des campings et comment sont déterminés les tarifs ? Ce qu'il faut savoir.

Le classement

Le nombre d'étoiles délivrées dépend notamment de la superficie totale, du nombre de m² par emplacement, des équipements sanitaires, des équipements collectifs, du gardiennage (éventuellement nuit et jour), etc.

Les terrains aménagés de camping et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs et d'habitations légères de loisirs.

Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations ainsi que d'équipements communs.

Ils doivent disposer d'un règlement intérieur conforme à un modèle arrêté par le ministre chargé du tourisme (Code du tourisme – article D.331-1-1).

Le gestionnaire du terrain peut demander, s'il le souhaite, un classement de 1 à 5 étoiles auprès de la préfecture du lieu d'implantation du terrain concerné.

Ce classement, valable 5 ans, sera opéré par un organisme accrédité, selon 204 critères, répartis en trois grandes rubriques :

- équipements, tels les piscines ou les saunas ;
- services aux clients, comme les langues étrangères pratiquées ;
- accessibilité et développement durable.

Une grille annexée à l'arrêté du 6 juillet 2010 récapitule le nombre de points affectés à ces 204 critères.

À noter
La surface minimale d'un emplacement doit être de 70 m² pour les camps 1 et 2 étoiles, de 80 m² pour les camps de niveau supérieur.

Bon à savoir
La liste des terrains de camping classés est diffusée gratuitement sur le site d'Atout France.

Les tarifs

Les prix sont libres mais doivent être affichés, ainsi que le texte du règlement intérieur du camping, à l'entrée du terrain et au lieu de réception de la clientèle. La délivrance d'une note est obligatoire.

Les locations de caravanes meublées, mobile homes ou bungalows installées de façon sédentaire sur un terrain de camping pour la durée des vacances doivent faire l'objet, comme les autres locations saisonnières, d'un état descriptif remis au locataire.

Ce document doit comprendre la description des lieux loués, leur situation dans la localité ainsi que les conditions de location.

Peut-on pratiquer le camping sauvage ?

Avant de vous installer, assurez-vous que l'emplacement n'est pas interdit au camping (terrains situés en zone d'incendie, par exemple), et que vous avez l'accord du propriétaire du terrain.

À noter

Sur certains itinéraires de randonnées ou dans certaines communes, des aires de camping naturelles sont aménagées. Par respect pour l'environnement, ne plantez pas vos tentes en dehors de ces emplacements.

Et Le camping à la ferme

Un exploitant peut recevoir jusqu'à six tentes ou caravanes ou 20 campeurs, sur simple déclaration en mairie.

Assurance du campeur : quelle couverture ?

Seuls les objets enfermés dans un lieu hermétiquement clos ou laissés sous surveillance peuvent être garantis contre le vol. En effet, si certains contrats d'assurance couvrent la disparition du matériel de camping, ils excluent généralement le vol des bagages et autres objets personnels à l'intérieur de la tente.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles.

Les associations de consommateurs de votre département peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Hébergement

Chambre d'hôtes

Vous souhaitez séjourner en chambre d'hôtes ? Consultez la réglementation applicable !

Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées, situées chez l'habitant.

Principales caractéristiques :
- elles sont assorties de prestations : petit déjeuner et linge de maison au minimum ;
- à la différence des meublés de tourisme et des résidences de tourisme, elles ne font pas l'objet d'un classement, mais peuvent bénéficier d'un label qualité conféré par des organismes tels que Gîtes de France ou Clé vacances.

Quelle est la réglementation applicable ?

L'activité de chambre d'hôtes est limitée à 5 chambres et 15 personnes au maximum. L'accueil doit être assuré par l'habitant.

Les chambres d'hôtes doivent être déclarées en mairie (article L. 324-4 du Code du tourisme).

Elles sont soumises à la réglementation de l'hôtellerie en matière de publicité des prix et de délivrance de note.

Au moment de payer, l'hôte est ainsi tenu de remettre une note indiquant :
- la date ;
- la raison sociale et l'adresse ;
- le numéro de la chambre occupée ;
- la durée de votre location ;
- vos nom et adresse ;
- les prix, taxes et service compris des prestations qui vous ont été fournies ;
- la somme totale due.

Quels sont vos recours en cas de litiges ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles.

À noter
Les associations de consommateurs de votre département peuvent vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Hébergement

Hôtel

Classement, réservation, assurances, tarifs, etc., tout ce que vous devez savoir pour réussir votre séjour à l'hôtel.

Le classement des hôtels

Les hôtels sont classés en catégories (les étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire mais lorsqu'il existe, il est signalé par des panonceaux rouges.

À noter

Seuls les hôtels classés peuvent prétendre à l'appellation « Hôtels de tourisme ». L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit « hôtel saisonnier » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes (article D. 311-4 du Code du tourisme). La décision individuelle de classement en hôtel de tourisme est valable cinq ans.

La nouvelle réglementation prévoit aussi une distinction « Palace » permettant la reconnaissance d'hôtels présentant des caractéristiques exceptionnelles, tenant notamment à leur situation géographique, à leur intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services qui y sont offerts.

L'affichage des tarifs et des prix

Les prix des hôtels sont libres. Ils peuvent donc varier d'un établissement de même catégorie à l'autre.

Les hôteliers ont l'obligation d'afficher certains prix au lieu de réception de la clientèle et à l'extérieur de l'hôtel. Ils doivent ainsi afficher :

- **le prix pratiqué pour une nuitée en chambre double :** il s'agit du prix pratiqué effectivement pour la nuit à venir, en cas de réservation à la réception. L'hôtelier peut également indiquer à la place le prix d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;
- **l'information sur les prestations proposées :** petit-déjeuner servi ou non dans l'établissement, connexion internet accessible ou non depuis la chambre et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de l'hébergement ;
- **les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information** sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

La réservation

- **Pour une courte durée :** pour une nuit, il peut suffire de réserver par téléphone ou par courriel.
- **Pour une longue durée :** pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite est recommandée après avoir demandé au préalable, par téléphone, par écrit ou par courriel, des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

Pour enregistrer la réservation, l'hôtelier demandera des arrhes. En effet, traditionnellement, il est question en hôtellerie d'arrhes et non d'acompte. Il n'existe pas de pourcentage légal pour les arrhes, mais seulement une coutume qui est le versement de 2 à 3 nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

En cas d'annulation

- Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial de l'hôtelier).
- Si l'hôtelier se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.
- En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès de l'hôtelier, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

Par précaution, il convient de toujours consulter les conditions générales de vente de l'établissement.

Le séjour

L'arrivée

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. Toutefois, si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, sinon il pourrait disposer de votre chambre après l'heure limite d'arrivée indiquée dans les conditions générales de vente.

> **Bon à savoir**
> En premier lieu, reportez-vous aux conditions générales de vente (CGV) de chaque établissement afin de vérifier les horaires d'arrivée.
> En cas de versement d'arrhes, si vous arrivez au-delà de l'heure limite, il convient de prévenir l'hôtelier qui devrait normalement attendre votre arrivée. En revanche, si vous ne prévenez pas l'hôtelier de votre retard, celui-ci pourrait relouer la chambre, retenir les arrhes versés.

La chambre ne vous plaît pas ?

Une seule solution : vous entendre avec l'hôtelier pour en changer.

Vous pouvez en effet toujours refuser la chambre et quitter l'hôtel, mais vous perdez vos arrhes et l'hôtelier est en droit de vous réclamer des dommages et intérêts.

Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger, soit une autre chambre, soit, si vous devez changer d'hôtel, la restitution du double des arrhes. En cas de refus de l'hôtelier, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère (notamment s'il existait un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive) ou engager un procès devant les juridictions civiles pour non-respect du contrat (articles 1146 et suivants du Code civil).

L'hôtelier peut-il…

… refuser de recevoir des enfants ?

Un hôtelier n'a pas, bien sûr, le droit de refuser l'accès de son établissement aux familles accompagnées d'enfants. En effet, il tomberait alors sous le coup des articles L.225-1 à 225-4 du Code pénal qui interdisent les discriminations fondées sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, nation, race, religion déterminée.

Malgré ce texte, certains hôteliers peuvent prétexter que les cris des nourrissons sont gênants ou déclarer simplement que l'hôtel est complet ou démuni de lits supplémentaires. Il n'est pas évident alors de démontrer la mauvaise foi de l'hôtelier. Il faut se mettre en rapport avec une association de consommateurs, et, le cas échéant, porter plainte auprès du procureur de la République.
Enfin, si l'hôtelier accepte de mettre un lit supplémentaire pour un enfant dans votre chambre, il pourra en majorer le prix.

… refuser de recevoir des personnes célibataires ?
Les célibataires sont parfois victimes de la mauvaise foi ou de la mauvaise volonté des hôteliers qui estiment que, en leur louant une chambre en pleine saison, ils perdent le bénéfice éventuel d'une ou plusieurs pensions ou demi-pensions.

Les chambres individuelles étant rares, surtout dans les hôtels de tourisme, il peut arriver que des personnes seules soient confrontées à ce refus de vente plus ou moins bien camouflé. Il s'agit là aussi de discrimination du fait de leur situation de famille (articles L.225-1 à 225-4 du Code pénal).

En revanche, le célibataire qui se voit accorder une chambre pour deux personnes, alors qu'il n'y a pas de chambre individuelle disponible (cas le plus fréquent) ne peut exiger une réduction de prix. Mais l'hôtelier n'a pas le droit de lui faire payer des prestations supplémentaires sous prétexte qu'il est seul.

… refuser les animaux ?
Tous les hôteliers n'acceptent pas les animaux domestiques. Posez la question au moment de la réservation. Les guides touristiques signalent généralement les établissements qui acceptent les animaux.

… refuser de loger une troisième personne dans la même chambre ?
Oui. L'hôtelier est en droit de refuser. Il peut cependant l'accepter et facturer un lit supplémentaire (montant de la prestation à afficher).

En cas d'interruption de séjour
L'hôtelier peut conserver les arrhes déjà versées et éventuellement réclamer des dommages et intérêts.

Et si vous souhaitez prolonger le séjour ?
La prolongation se fait uniquement avec l'accord de l'hôtelier, il ne pourra augmenter le prix de la chambre, sauf s'il vous attribue une chambre plus chère parce qu'aucune autre n'est disponible.

Est-il possible de rentrer tard à l'hôtel ?
Pour des raisons de sécurité, l'hôtelier ferme souvent son établissement vers 22 h 00 ou 23 h pour 00. Le règlement intérieur doit le préciser. En général, l'hôtelier laisse un double des clés aux clients qui rentrent tard.

Les assurances

En cas de vol : si, en cours de séjour, vos effets sont volés, l'hôtelier est présumé responsable pour :
- les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de l'hôtel), la responsabilité de l'hôtelier est illimitée (article 1953 du Code civil) ;
- les effets que vous avez gardés par devers vous, sa responsabilité est limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans l'hôtel et 50 fois cette somme pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel (articles 1952 à 1954 du Code civil). Vous pouvez obtenir un remboursement intégral des objets volés ou endommagés si vous êtes en mesure de prouver qu'il y a eu faute caractérisée de l'hôtelier ou de ses employés (par exemple, la porte de votre chambre ne fermait pas).

En cas d'incendie, fuite d'eau, etc.
La responsabilité de l'hôtelier s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau, par exemple. Toutefois l'hôtelier peut refuser de vous indemniser dans deux cas : la force majeure (foudre, par exemple) ou la détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Bon à savoir

Les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique. Sachez que l'hôtelier est tenu de tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

La fin de séjour

En principe, il faut libérer la chambre en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec l'hôtelier.

La remise de la note

Au moment de payer, l'hôtelier est tenu de vous remettre une note indiquant :

- la date ;
- la raison sociale, l'adresse, la catégorie de l'établissement ;
- le numéro de la chambre occupée ;
- la durée de votre location ;
- vos nom et adresse ;
- les prix, taxes et service compris, des prestations qui vous ont été fournies ;
- la somme totale due.

Attention aux notes approximatives ou incomplètes : le manque de précisions, outre qu'il est illégal, ne facilite pas une contestation éventuelle.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles. Les associations de consommateurs de votre département peuvent également vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Hébergement

Location saisonnière

Vous recherchez une location saisonnière ? Vous pouvez vous adresser soit à un loueur professionnel, soit à un particulier propriétaire. Avant de signer, consultez la réglementation applicable !

L'information préalable du locataire

Préalablement à la signature du contrat, le loueur a l'obligation, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur éventuel un document sur lequel figurent les coordonnées du propriétaire et de l'agence ainsi qu'un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique).

Le contrat

Vous devez exiger un contrat écrit, précisant tous les éléments de la location : prix, descriptif, conditions, etc. Ces informations serviront de référence en cas de litige.

À noter

Il arrive que les particuliers isolés qui louent saisonnièrement à l'aide de petites annonces ne formalisent pas l'accord par un contrat. Un simple échange de lettres peut tenir lieu de contrat, mais les dispositions de l'arrêté du 16 mai 1967 (remise d'un état descriptif préalable) leur sont applicables.

Les arrhes et acomptes

Les arrhes

Elles n'engagent pas définitivement le locataire ni le loueur. Elles peuvent néanmoins être conservées par le loueur, en cas d'annulation par le locataire.
En revanche, elles doivent être restituées au double par le loueur qui renonce à la location (article 1590 du Code civil).

L'acompte

Lorsque les sommes versées ont été expressément stipulées comme un acompte par le contrat de location, cet acompte engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer en cas d'annulation.

En cas de contestation devant la juridiction civile, le locataire ne peut être dispensé de payer la totalité de la location que s'il démontre qu'il a été contraint de résilier pour cas de force majeure. Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.

La caution ou dépôt de garantie
Son montant et les modalités de son versement ne sont pas réglementés. Le montant est négociable et ne devrait pas excéder le montant du loyer. Le contrat précise le délai de remboursement de la caution.

Bon à savoir
Le bailleur a parfaitement le droit d'encaisser le chèque qui lui aura été remis à titre de caution.

Le prix

Il est librement fixé par le bailleur.

À noter
Certains loueurs font varier le montant en fonction du nombre d'occupants. Si rien ne justifie une telle pratique, rien ne l'interdit non plus, car le prix n'est pas la contrepartie d'un service rendu, mais de la mise à disposition d'un logement.

La commission

Lorsqu'un agent immobilier est intervenu dans la transaction, il est en droit de percevoir une commission. Son montant n'est pas réglementé, mais il doit satisfaire aux règles de publicité des prix.

À noter
Si un état des lieux a été fait à l'entrée, mais pas à la sortie, vous pouvez être considéré comme responsable des dégradations postérieures à votre départ. Aussi, exigez un état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie.

L'assurance

Votre assurance « habitation » contient une clause « responsabilité civile » qui doit couvrir votre responsabilité en cas de problème pendant votre location. Avant de partir, vérifiez votre contrat. Pensez à emmener un double avec vous afin d'avoir tous les enseignements nécessaires.
Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (incendie, dégât des eaux, etc.).

Quelques conseils
- Exigez un descriptif suffisamment précis avant la signature du contrat ou l'envoi d'un chèque au loueur : distance des commerces, charges éventuelles, ascenseur, etc.
- N'hésitez pas à demander des informations complémentaires, voire des photographies. Faites toujours un état des lieux (état des papiers peints, moquettes, literies, etc.) à l'entrée et à la sortie, si possible contradictoirement.
- Pensez également à relever les compteurs à l'entrée et à la sortie des lieux. Vérifiez l'inventaire écrit qui vous a été remis et qui doit indiquer de façon précise : meubles, literie, vaisselle, objets, etc.

Que faire en cas de litige ?

La location non conforme au descriptif constitue le cas le plus fréquent de différend entre le locataire et le loueur.

En cas de non-conformité flagrante, vous pouvez porter plainte auprès du Procureur de la République ou saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu de votre séjour. Avant d'entreprendre une action judiciaire, n'hésitez pas à saisir une association de consommateurs locale et à faire intervenir, le cas échéant, l'Office du tourisme qui vous a mis en relation avec le loueur, ou bien le syndicat professionnel auquel adhère éventuellement le loueur ou son représentant.

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel (ou du loueur pour une location saisonnière) est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles. Les associations de consommateurs de votre département peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Que faire en cas de publicités mensongères ?

Les publicités mensongères ou de nature à induire en erreur sont interdites (une petite annonce est considérée comme une publicité), que le loueur soit un professionnel ou un particulier ; toutes les mentions du texte publicitaire peuvent être concernées : la surface, l'état général du logement, sa situation géographique, etc.

La publicité mensongère est visée par les dispositions de l'article L.121-2 et L.121-3 du Code de la consommation (aujourd'hui, on parle de pratiques commerciales trompeuses). Le plaignant a la faculté de se constituer partie civile devant le tribunal correctionnel. S'il a subi un préjudice, des dommages et intérêts peuvent lui être attribués. En cas de recours devant la juridiction civile, le locataire de bonne foi obtiendra en règle générale une indemnisation pour le préjudice subi en raison de cette information erronée.

Hébergement

Se loger et manger chez l'habitant

La location chez l'habitant et la restauration en milieu rural séduisent de plus en plus de voyageurs. Quel est le cadre juridique de cette forme de tourisme ?

De nombreux opérateurs, proposant cette forme de tourisme, se sont regroupés pour utiliser en commun des marques collectives encadrées par des signes de qualité.

Quelles sont les principales marques ?

« Gîtes de France »

Ils sont gérés par la Fédération nationale des Gîtes de France. Les différents types d'hébergements proposés concernent :

- les Locations & gîtes ;
- les Chambres d'hôtes ;
- les City Break en ville ;
- les Campings & chalets.

Le label de qualité Gîtes de France garantit des normes de confort précises (en 1, 2, 3, 4 et 5 épis).

« Bienvenue à la ferme »

Le réseau « Bienvenue à la Ferme » est composé :

- de près de 6 500 agriculteurs adhérents ;
- de relais « Bienvenue à la Ferme » régionaux et départementaux qui conseillent les agriculteurs dans leur activité, garantissent la qualité des produits et activités, aident à l'installation, assurent la promotion de la marque ;
- et d'un service des Chambres d'Agriculture France qui a pour objectifs le développement de la marque « Bienvenue à la Ferme », le développement de partenariats, la communication nationale sur la marque, l'animation des relais, etc.

Les prestations proposées sont les suivantes :

- produits fermiers ;
- restauration ;
- séjours ;
- loisirs.

L'offre des agriculteurs « Bienvenue à la ferme » est vaste en termes de dégustation de produits fermiers ou de produits du terroir, d'hébergement ou de loisirs à la ferme. Elle privilégie le calme, le repos, l'espace, la présence d'une ferme et de son environnement (animaux, produits, échanges avec l'agriculteur).

Vous reconnaitrez « Bienvenue à la ferme » par le logo représentant une petite fleur jaune (la « marguerite »).

« Accueil paysan »

L'« Accueil Paysan » est une association qui rassemble des paysans et des acteurs ruraux, qui, prenant appui sur leur activité agricole ou leur lieu de vie, mettent en place un accueil touristique, pédagogique et social dans le but de continuer à vivre décemment sur leurs terres.

L'hébergement chez un « accueillant » est un moment privilégié pour les rencontres et les découvertes.

Les adhérents proposent :

- des chambres d'« Accueil Paysan » ;
- des gîtes ou gite de séjour d'« Accueil Paysan » ;
- des relais d'« Accueil Paysan » ;
- du camping d'« Accueil Paysan » ou des aires naturelles de camping ;
- des hébergements légers : yourte, tipi, roulotte cabane dans les bois, etc.

Quel type de restauration est proposé en milieu rural ?

Les particuliers ou les agriculteurs qui se lancent dans la restauration en milieu rural, doivent privilégier le caractère familial en proposant une restauration qui garantit les produits du terroir.

Mais attention, elle doit présenter les mêmes garanties que les autres formes de restauration : elle est donc soumise aux mêmes obligations que les restaurants en matière d'affichage des prix des menus, de la carte des vins, de la dénomination des plats et des vins, des règles d'hygiène et de l'obligation de délivrer et conserver des notes.

Les fermes auberges

La ferme-auberge est, avant tout, une ferme dont l'activité « auberge » est un complément ainsi qu'un faire-valoir des productions animales et végétales de l'exploitation. « Le fait que les produits soient cuisinés et servis par celui qui les a obtenus directement par son travail et a contrôlé l'élaboration de la matière première culinaire constitue un élément essentiel du choix fait par le consommateur » (Cour d'appel Bordeaux 7/07/93).

Les obligations pour le particulier ou l'agriculteur

- La dénomination ferme-auberge constitue une promesse qui doit être tenue vis-à-vis du client ;
- Elle suppose l'existence, sur place, d'une exploitation agricole vivante, en activité principale ; c'est l'activité « auberge » qui doit être secondaire, et non l'inverse ;
- Les plats principaux doivent être composés majoritairement de produits de la ferme, ayant la qualité fermière, typiques de la région concernée (pas de saumon norvégien en Ardèche, ni de spécialités mexicaines dans l'Ain, etc.) ;
- Les approvisionnements extérieurs (pour dépannage et complément) sont possibles s'ils sont limités, s'ils correspondent à la typicité revendiquée et s'ils présentent une qualité fermière vérifiable. Ils doivent être portés à la connaissance du consommateur.

Les tables d'hôtes

Ce sont des repas de pension ou de demi-pension rattachés à une activité d'hébergement. Leurs capacités sont donc limitées à celles de l'hébergement.

Les repas doivent être pris à la table familiale. La cuisine doit être de qualité et les ingrédients de préférence du terroir.

À noter

Ne sont pas autorisés : plusieurs menus par service, plusieurs tables, le dépassement de la capacité d'accueil, l'ouverture au public extérieur. Sinon, il ne s'agit plus d'une table d'hôtes, mais d'un restaurant.

Les goûters à la ferme

C'est une activité touristique d'appoint. Les goûters à la ferme sont composés exclusivement de produits issus de l'exploitation (sauf les ingrédients secondaires comme le pain et les boissons, mais qui doivent, dans la mesure du possible, provenir d'une autre ferme).

Ces goûters ne doivent pas se substituer à de véritables repas : ce sont, soit des petits déjeuners, soit des casse-croûte.

Hébergement

Résidence de tourisme

Vous envisagez un séjour en résidence de tourisme ? Avant de vous décider, vous devez savoir quels sont vos droits en tant que consommateurs.

Les résidences de tourisme, tout comme les hôtels, proposent des services et des équipements communs (entretien des chambres, fourniture du linge de toilette et de lit, restauration, réception, etc.). À la différence de ces derniers, les résidences de tourisme proposent des logements où la clientèle peut séjourner en toute indépendance (présence notamment d'une cuisine ou d'un coin cuisine, d'un sanitaire privé).

Le classement

Les résidences de tourisme sont classées en catégories tout comme les hôtels (d'une à cinq étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services.
Le classement n'est pas obligatoire mais lorsqu'il existe, il est signalé par des panonceaux rouges.

La tarification

Les prix des résidences de tourisme sont libres. Ils peuvent donc varier d'un établissement de même catégorie à l'autre.

Les hôteliers doivent afficher certains prix au lieu de réception de la clientèle et à l'extérieur de l'hôtel. Ils doivent ainsi afficher :

- le prix pratiqué pour une nuitée en chambre double : il s'agit du prix pratiqué effectivement pour la nuit à venir en cas de réservation à la réception. L'hôtelier peut aussi à la place indiquer le prix d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;
- si un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, si une connexion internet est accessible ou non depuis les chambres (Wifi) et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'hébergement ;
- les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

Au moment de payer, le professionnel est tenu de vous remettre une note indiquant :

- la date ;
- la raison sociale, l'adresse, la catégorie de l'établissement ;
- le numéro de la chambre occupée ;
- la durée de votre location ;
- vos nom et adresse ;
- les prix, taxes et service compris, des prestations qui vous ont été fournies ;
- la somme totale due.

Bon à savoir

Attention aux notes approximatives ou incomplètes : le manque de précisions, outre qu'il est illégal ne facilite pas une contestation éventuelle.

La réservation

Réserver pour une courte durée

Pour une nuit, il peut suffire de réserver par téléphone ou par mail, à condition d'arriver avant 19 h 00 ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

Réserver pour une longue durée

Pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite est recommandée après avoir demandé au préalable par téléphone ou par écrit/mail des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

Pour enregistrer la réservation, le professionnel demandera des arrhes. En effet, traditionnellement, il est question en hôtellerie d'arrhes et non d'acompte.

Il n'existe pas de pourcentage légal pour les arrhes, mais seulement une coutume qui est le versement de deux à trois nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

En cas d'annulation

Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial du professionnel).

Si le professionnel se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.

En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès du professionnel, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

Le séjour

L'arrivée

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. Toutefois, si vous devez arriver tard, prévenez l'exploitant, sinon il pourrait disposer de votre chambre après 19 h 00.

Dans le cas d'une réservation avec versement d'arrhes, le professionnel doit au moins attendre le lendemain jusqu'à 11 h 00 ou 12 h 00 pour louer votre chambre. La réservation étant ferme, il peut retenir sur les arrhes le prix de la nuit, si vous n'arrivez que le lendemain du jour fixé. Enfin, à l'arrivée, sauf accord du professionnel, vous ne pouvez pas exiger d'occuper votre chambre avant 17 h 00.

La chambre ne vous plaît pas

Une seule solution : vous entendre avec le professionnel pour en changer.
En effet, vous pouvez toujours refuser la chambre et quitter la résidence de tourisme, mais vous perdez vos arrhes et le professionnel est en droit de vous réclamer des dommages et intérêts.
Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger, soit une autre chambre, soit, si vous devez changer d'établissement, la restitution du double des arrhes.

En cas de refus du professionnel, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère (notamment s'il existait un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive) ou engager un procès devant les juridictions civiles pour non-respect du contrat (Code civil- articles 1146 et suivants).

En cas d'interruption de séjour
Le professionnel peut conserver les arrhes déjà versées et éventuellement réclamer des dommages et intérêts.

Prolonger le séjour
La prolongation se fait uniquement avec l'accord du professionnel, il ne pourra augmenter le prix de la chambre, sauf s'il vous attribue une chambre plus chère parce qu'aucune autre n'est disponible.

La fin du séjour
En principe, il faut libérer la chambre en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec le professionnel.

Les assurances

En cas de vol
Si, en cours de séjour, vos effets sont volés, le professionnel est présumé responsable.

Pour les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de la résidence de tourisme), la responsabilité du professionnel est illimitée (Code civil – article 1953).

Pour les effets que vous avez gardés par devers vous, sa responsabilité est limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans la résidence de tourisme et 50 fois cette somme pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel (Code civil- articles 1952 à 1954).

Vous pouvez obtenir un remboursement intégral des objets volés ou endommagés si vous êtes en mesure de prouver qu'il y a eu faute caractérisée du professionnel ou de ses employés : par exemple, la porte de votre chambre ne fermait pas.

En cas d'incendie, de fuite d'eau, etc.
La responsabilité du professionnel s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau, par exemple.

Toutefois, le professionnel peut refuser de vous indemniser dans deux cas : force majeure (foudre, par exemple) ou détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Les pancartes apposées par certains professionnels, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique. Sachez que le professionnel est tenu de tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles.

Les associations de consommateurs de votre département peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Plateforme

- **De réservation en ligne d'hôtels et de restaurants**
- **Faux avis de consommateurs**

Plateforme

De réservation en ligne d'hôtels et de restaurants

Vous prévoyez un séjour à l'étranger ou un dîner d'affaires ? Attention aux sites de réservation de chambres d'hôtel et de restaurants en ligne : la DGCCRF a relevé des pratiques commerciales trompeuses pour certaines de ces plateformes.

Un marché en plein essor

La vente de nuitées sur internet a connu un essor remarquable au cours de la dernière décennie. Aujourd'hui, la quasi-totalité de la clientèle hôtelière (93 %) utilise internet pour rechercher un hôtel et utilise les services des plateformes de réservation hôtelière, pour comparer les prix notamment.

En Europe, elles représentent le principal canal de réservation en ligne. Pour les hôtels, notamment en France qui est la première destination touristique au monde, il est indispensable d'être présent sur ces plateformes pour disposer d'une bonne visibilité.

Les plateformes de réservation offrent aux consommateurs des services de recherche et de comparaison performants et constituent des vitrines très pratiques afin de réaliser un choix optimal.

En effet, elles permettent de rechercher, comparer et réserver les hôtels sur un même site, en bénéficiant d'informations disponibles dans plusieurs langues, de commentaires de clients et de photos. Elles ont renforcé la concurrence entre les hôtels et permettent à ces derniers d'être visibles dans le monde entier, en s'affranchissant des guides touristiques et des agences de voyages traditionnelles. En contrepartie, les plateformes prélèvent auprès de l'hôtelier une commission proportionnelle au montant de la réservation.

Les contrôles de la DGCCRF

En 2014-2015, la DGCCRF a déclenché une enquête nationale, afin de s'assurer de la conformité des affichages des sites de réservation avec les règles de la protection du consommateur : 21 opérateurs dont 13 agences de voyage en ligne, 7 plateformes de réservations de restaurants et un site d'avis en ligne ont été contrôlés (cinq de ces opérateurs ne disposaient d'aucune structure en France).

Les entreprises ont été identifiées à partir de critères tenant à l'emploi de la langue française, le poids économique, la visibilité sur la toile et leurs antériorités contentieuses.

Les principales pratiques litigieuses relevées sont :

- **en matière d'hôtellerie :**
  - plateformes téléphoniques partagées entre agences, sans en informer l'internaute ;
  - pratiques trompeuses faisant croire que l'internaute réserve directement à l'hôtelier voire le réorienter vers un autre hôtel ;
  - prix barrés et des comparaisons avantageuses avec des tarifs fantaisistes ou non comparables et faisant croire à une fausse économie ;
  - non identification des sites, non-respect de la langue française ;
  - non-respect de la classification hôtelière par le système des étoiles ;
  - offres dites « secrètes » où le consommateur n'est pas informé où il séjournera, avant d'avoir validé sa réservation ;
  - allégations valorisantes et trompeuses variées (garantie du meilleur prix, prix spécial, promo, avis certifiés, etc.),
  - fausse allégation de disponibilité, destinée à emporter une décision d'achat immédiate (mention : dernière chambre disponible).

- **en matière de restauration :**
  - décalages entre les prix promus par les sites et les prix réellement pratiqués par le restaurant ;
  - menus spécifiques aux clients du site par rapport aux autres clients ;
  - absence de prix et fausses promotions ;
  - mise en avant de restaurants non réservables.

- **en matière de site d'avis en ligne :**
  - détournement de clientèle par des liens cachés,
  - allégations trompeuses en matière de certification, de classement, etc.

Les infractions constatées ont fait l'objet d'une procédure contentieuse et des avertissements.

Conseils pratiques

Avant de réserver sur une plateforme, vous pouvez vous rendre sur le site de l'hôtel ou sur le site d'autres plateformes afin de comparer les tarifs et les disponibilités.

Prenez le temps de téléphoner à la plateforme ou à l'hôtel ou de les contacter par courriel pour vous faire préciser certains points (conditions d'annulation, chambre avec vue, lit enfant, petit-déjeuner, etc.), voire pour négocier une baisse du tarif.

Méfiez-vous des mentions alarmistes telles que « À saisir, plus que 1 chambre » ou « 6 autres personnes regardent cet hôtel ». Il est possible que le site que vous visitez n'ait qu'une seule chambre attribuée par l'hôtel. Cela ne signifie pas forcément que cet établissement n'a plus d'autres chambres disponibles sur l'ensemble de ses canaux de vente. Eventuellement, contactez directement l'hôtel qui vous intéresse.

Gardez systématiquement une trace écrite de vos réservations et paiement.

Vérifiez soigneusement vos éléments d'identité (nom, prénom, courriel, etc.) avant de valider votre commande.

Plateforme

Faux avis de consommateurs

Faut-il se fier aux avis de consommateurs sur internet ? Soyez vigilant et diversifiez vos sources d'information !

Des avis pas toujours fiables

Qu'il s'agisse de faux avis positifs postés par un professionnel, son entourage ou une agence de communication, ou bien d'avis négatifs rédigés par un concurrent ou toute autre personne malveillante, ces commentaires trompent le consommateur et faussent la concurrence.

Il est difficile de chiffrer les proportions prises par le phénomène des faux avis sur internet, l'identification d'un lien entre l'auteur et l'établissement, le produit ou le service évalué étant parfois difficile.

Cependant de nombreux éléments attestent de l'importance du phénomène comme les procédures contentieuses établies par la DGCCRF, par exemple.

Les infractions en matière d'avis de consommateurs sur internet sont relevées dans tous les secteurs d'activité (automobile, électroménager, mobilier, habillement, services), mais également sur les réseaux sociaux, dans le secteur des applications mobiles.

Les enquêtes menées par la DGCCRF

La DGCCRF a recensé de nombreuses pratiques discutables.

Ainsi, certains gestionnaires d'avis suppriment tout ou partie des avis de consommateurs à tendance négative, au profit des avis plus positifs. Cette pratique répandue peut aller jusqu'à la suppression pure et simple de tout avis négatif.

D'autres gestionnaires d'avis publient de façon très rapide les avis positifs alors qu'ils diffèrent la publication des avis négatifs, ceci ayant pour conséquence de faire apparaître une majorité d'avis positifs parmi les plus récents.

Les enquêtes ont également démontré l'existence de faux avis rédigés par les professionnels, leur entourage ou même des prestataires spécialisés.

Ces sous-traitants, possèdent un savoir-faire (style rédactionnel, fausses identités) et des techniques informatiques permettant une certaine discrétion. Les faux avis sont alors déposés en grand nombre, sur des supports variés pour plus d'efficacité (sites d'avis, forums de discussion, réseaux sociaux, etc.).

Les différentes enquêtes ont mené la DGCCRF à sanctionner les pratiques déloyales en établissant des suites et procédures contentieuses et administratives à l'encontre de certains gestionnaires d'avis.

La première norme dans ce domaine est française

En juillet 2013, l'AFNOR a publié la première norme d'application volontaire (NF Z-74-501), dans le monde, visant à fiabiliser la collecte et le traitement des avis de consommateurs sur internet.

La norme NF ISO 20488 peut être appliquée par tous les sites qui souhaitent améliorer la qualité de leur relation client. Elle définit des principes et des exigences de collecte, modération et restitution d'avis de consommateurs sur internet, tels que l'interdiction d'acheter des avis, l'engagement de publier l'ensemble des avis positifs et négatifs, la publication des avis les plus récents en premier, etc.

En 2014, la France a fait adopter par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) le projet d'en faire une norme internationale et elle a obtenu la présidence du « *Technical commitee* ».

La publication de cette norme internationale NF ISO 20488 « avis en ligne de consommateurs – principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et publication des avis » a remplacé la norme NF Z74-501 en septembre 2018.

Règlementation : obligation d'information des consommateurs

Au niveau national, l'article L. 111-7-2 du Code de la consommation qui prévoit des obligations d'information pour les gestionnaires d'avis en ligne, inspirées par la norme française. A ce titre les consommateurs doivent être informés, notamment, de l'existence d'une procédure de contrôle des avis et de ses principales caractéristiques, de la date de publication de l'avis et de l'expérience de consommation, des critères de classement des avis ainsi que des raisons justifiant du refus de publication d'un avis. Ces obligations d'information sont entrées en vigueur le 1er janvier 2018.

Il est extrêmement difficile pour un consommateur de repérer les faux avis publiés sur internet. Ainsi, avant de concrétiser un achat, il est prudent de diversifier les sources d'information et de ne pas se fier uniquement aux renseignements recueillis en ligne.

Restauration

- Cafés
- Carafe d'eau
- Chaîne du froid
- Conservation des aliments
- Date limite de consommation et date de durabilité minimale
- Etiquetage des vins
- Glaces, sorbets et crèmes glacées
- Hygiène alimentaire
- Manger sur le pouce
- Pourboire
- Restaurants
- Ventes et marchés de plein air

Restauration

Cafés

Pour boire un verre ou déguster une pâtisserie, rien de mieux que la terrasse d'un café ! Savez-vous que vous avez le droit de refuser un thé pas assez chaud et d'exiger une note même si la commande ne dépasse pas les 25 € ?

Les cafetiers accueillent leur clientèle au comptoir, en salle ou en terrasse et proposent des boissons courantes (café, boissons non alcoolisées ou alcoolisées…) ainsi que des plats du jour, des sandwiches, etc.

La publicité des prix

L'affichage est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements :

- **à l'extérieur :** affichage de la liste des boissons et denrées les plus courantes, avec le volume servi et leur prix toutes taxes et service compris, au comptoir et en salle ;
- **à l'intérieur :** affichage du prix et du volume servi de la totalité des consommations, sur un document exposé à la vue du public et directement lisible.

Les consommations

Les boissons détenues en bouteilles doivent être versées en présence du consommateur lorsqu'elles sont détaillées au verre.

Les boissons détenues en bouteilles bouchées ou autres récipients hermétiquement clos et dont la vente n'est pas faite au verre doivent être présentées au consommateur en récipients intacts, ouverts en sa présence.

La note

Les cafetiers sont tenus de remettre au consommateur une note au-dessus de 25 €. Mais, **si le client la demande**, il doit la remettre, même pour un montant inférieur.

Quels sont les droits et obligations du professionnel ?

Les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de servir un simple café en terrasse ;
- d'apporter un demi-litre de bière si la commande concerne un « demi », car le « demi » français correspond à 25 cl de bière (cette mesure résulte du demi-setier parisien, ancienne mesure de capacité équivalente à un quart de pinte) ;
- de refuser de changer la consommation si celle qui est servie n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
- de refuser de rembourser les frais de teinturerie si le client a été taché à cause du service ;
- de refuser de dédommager le client victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

Les cafetiers ont le droit de refuser :

- d'utiliser le téléphone privé ou professionnel du café (ce n'est pas un service obligatoire) ;
- d'accéder au téléphone et aux toilettes pour les personnes qui ne consomment pas ;
- le verre d'eau « gratuit », mais la fourniture d'une carafe d'eau gratuite est obligatoire à l'occasion d'un repas.

Bon à savoir

Le prix des communications téléphoniques passées dans un café est librement fixé par le cafetier, à charge pour lui d'afficher précisément ce prix.

Restauration

Carafe d'eau

Le verre d'eau avec votre café est-il gratuit ? La carafe d'eau avec votre repas est-elle payante ? Le point sur la réglementation applicable.

Au restaurant, la carafe d'eau ordinaire en accompagnement du repas est inclue dans le prix du repas. Le cafetier en revanche n'est pas tenu de délivrer gratuitement un verre d'eau ordinaire. Il doit alors en informer clairement le consommateur en indiquant le prix pratiqué.

Dans un restaurant

L'inclusion de la carafe d'eau dans le prix du repas découle de l'arrêté n° 25-268 du 8 juin 1967 concernant l'affichage des prix. Le texte précise que le prix du repas comporte obligatoirement le couvert, à savoir le pain, l'eau ordinaire, les épices ou ingrédients, la vaisselle, verrerie, serviettes, etc., qui sont usuellement mis à la disposition du client à l'occasion des repas.

En conséquence, le restaurateur ne peut pas facturer la carafe d'eau ordinaire en accompagnement d'un repas.

Dans un bistrot ou un café

Le « verre d'eau gratuit » n'est absolument pas obligatoire dans un café (sauf en accompagnement d'un repas si le café sert des repas).

Le cafetier n'est aucunement tenu de délivrer gratuitement un verre d'eau pour accompagner un café par exemple.

Le verre d'eau constitue une prestation spécifique et identifiée, au même titre que les autres boissons.

Le cafetier doit alors informer le consommateur sur le prix de cette prestation (affichage du prix à l'extérieur et à l'intérieur de son établissement).

Restauration

Chaîne du froid

Le respect de la chaîne du froid est impératif pour éviter tout risque sanitaire. Quelques consignes pour bien conserver ses aliments.

Respecter la chaîne du froid, c'est assurer le maintien constant des aliments réfrigérés ou surgelés à une température, positive ou négative selon le cas, conforme à la réglementation ou à leur étiquetage.

Ce processus permet de conserver aux produits leurs qualités (hygiéniques, nutritionnelles et organoleptiques) et de les garder sains, du stade de la production jusqu'à la cuisine.

Le froid limite, voire stoppe, la prolifération des micro-organismes qui peuvent être à l'origine d'intoxications alimtaires.

Les exploitants du secteur alimentaire sont tenus de respecter les températures prescrites par la réglementation ou fixées sous leur responsabilité au niveau de la fabrication, du stockage, du transport et de la distribution

Qui sont les acteurs de la chaîne du froid ?

Les réglementations française et européenne s'appliquent à tous les exploitants du secteur alimentaire et offrent de sérieuses garanties de respect de la chaîne du froid aux niveaux de la fabrication, du stockage, du transport et de la distribution des produits.

Le dernier acteur est le consommateur. Il doit être vigilant lors de ses achats et du transport des produits jusqu'à son domicile, dans la gestion de son réfrigérateur et de son congélateur afin de maintenir les denrées alimentaires à la température requise jusqu'à l'assiette, et poursuivre ainsi les efforts menés en amont par les professionnels.

Quelles conséquences en cas de rupture de la chaîne du froid ?

La rupture de la chaîne du froid est la conséquence de l'élévation des températures prescrites.

Toute hausse de température provoque et accélère la croissance microbienne et réduit la durée de vie du produit. **Un produit sain peut alors devenir un produit à risque, l'aspect et les qualités organoleptiques peuvent se dégrader. La date indiquée sur l'étiquette ne reste en effet valable que si la température de conservation indiquée est respectée.**

Selon le type de produits réfrigérés, il y a rupture de la chaîne du froid dès que la température indiquée sur l'étiquette est dépassée.

Selon la réglementation, les températures des produits réfrigérés varient entre + 2° C et + 8° C.

La rupture de cette chaîne implique des risques d'intoxication alimentaire. La majorité de ces intoxications sont bénignes. Néanmoins, l'élévation de la température peut entraîner la prolifération de certains germes (salmonella, staphylococcus aureus, listéria monocytogènes, etc.) et rendre alors le produit impropre à la consommation.

Par exemple, la listériose (due à la présence de listeria monocytogènes) est une maladie rare et grave, en particulier pour les personnes dont les défenses immunitaires sont affaiblies (femmes enceintes, nourrissons, personnes âgées fragiles, patients immunodéprimés).

Comment maintenir la chaîne du froid au moment de l'achat et du transport ?

Lors du transport, utilisez de préférence un sac isotherme et limitez au maximum le temps de transport entre le moment de l'achat et l'arrivée au domicile où les denrées seront rapidement rangées dans le réfrigérateur ou le congélateur.

Une fois chez vous, rangez les produits à la bonne place dans le réfrigérateur (consultez son mode d'emploi).

Respectez les températures maximales indiquées sur les étiquetages des denrées préemballées. Le fabricant de la denrée fixe sa date limite de consommation en tenant compte de cette température.

Les consignes de stockage

Les températures maximales de conservation des denrées alimentaires périssables réfrigérées, congelées sont fixées par la réglementation, sous la responsabilité du professionnel. Il convient, **dans tous les cas, de respecter la température indiquée sur l'étiquette.**

À titre indicatif, ces températures sont les suivantes pour les différentes catégories de denrées alimentaires :

Catégorie de denrées	Températures de conservation
Poissons, crustacés et mollusques cuits, viandes cuites, produits en cours de décongélation, produits frais entamés, plats cuisinés maison, etc.	Entre 0° C à + 4° C
Viandes crues, poissons non cuits, charcuteries, pâtisseries à la crème, produits frais au lait cru, fromages découpés, etc.	+ 4° C maximum
Fruits et légumes prêts à l'emploi	+ 4° C
Produits laitiers frais, œufs, desserts lactés, beurres et matières grasses, etc.	Entre + 6° C à + 8° C
Tout aliment congelé	- 12° C
Tout aliment surgelé, glaces, crèmes glacées et sorbets	- 18° C

À noter
Ne jamais recongeler une denrée décongelée.

Quelques conseils pratiques

- Lisez bien sur l'emballage la température à laquelle le produit doit être conservé.
- Emballez séparément les aliments crus et les aliments cuits avec du papier aluminium ou un film alimentaire.
- Placez les restes dans des emballages fermés et consommez-les rapidement.
- Ne laissez pas trop longtemps les produits réfrigérés hors du réfrigérateur.
- Mettez à vue les produits dont les dates limite de consommation sont les plus proches.
- Ôtez les suremballages carton ou plastique uniquement si les indications nécessaires (DLC-DDM, température, mode d'emploi) figurent sur l'emballage des produits.
- Lavez-vous les mains avant de toucher les aliments et entre chaque manipulation de produits différents.
- Le maintien de la chaîne du froid concerne également le transport des aliments : ainsi, pour le pique-nique, n'oubliez pas la glacière !

Comment bien entretenir son réfrigérateur et son congélateur ?

Le réfrigérateur est un maillon important de la chaîne du froid. La réglementation prévoit que le réfrigérateur domestique est équipé d'un indicateur de mesure dans la zone la plus froide (0° C à + 4° C). À défaut, le consommateur doit équiper le réfrigérateur d'un thermomètre qui permet de repérer la zone froide.

Contrôlez régulièrement le bon fonctionnement des appareils, en mesurant les températures internes et en réglant, si besoin, la température grâce au thermostat.

Dégivrez et nettoyez une à deux fois par mois son réfrigérateur à l'eau savonneuse. Le rincer à l'eau javellisée et séchez le avec un chiffon propre.

Restauration

Conservation des aliments

Congélation, réfrigération, pasteurisation… Savez-vous en quoi consistent les différentes techniques de conservation des aliments ?

Les traitements de conservation appliqués aux aliments visent à préserver leur comestibilité et leurs propriétés gustatives et nutritives en empêchant le développement des bactéries, champignons et microorganismes qu'ils contiennent et qui peuvent dans certains cas entraîner une intoxication alimentaire.

Les trois méthodes utilisées pour la conservation des aliments reposent sur :
- **la chaleur :** pasteurisation, stérilisation, appertisation, semi-conserves ;
- **le froid :** surgélation, congélation, réfrigération ;
- **autres techniques :** conditionnement sous vide ou sous atmosphère modifiée, lyophilisation, déshydratation et séchage, fermentation, salage, confisage, saumurage, fumage ou fumaison, ionisation, etc.

Les techniques de conservation par la chaleur

Le traitement des aliments par la chaleur est la technique la plus utilisée pour la conservation de longue durée.

- **La pasteurisation**
  Elle a pour but la destruction des micro-organismes pathogènes et d'altération. La technique utilisée consiste à soumettre les aliments à une température comprise entre 85° C et 100° C pendant une durée déterminée et à les refroidir brutalement. Avantage de cette méthode : elle préserve les caractéristiques des denrées alimentaires, notamment leur saveur. Les denrées pasteurisées comportent une date limite de conservation (DLC) et sont à conserver au frais.

- **La stérilisation**
  Il s'agit d'un traitement thermique à des températures supérieures à 100° C visant à détruire toute forme microbienne, ce qui assure la stabilité à température ambiante des denrées.

- **Le traitement à ultra haute température (UHT)**
  Avec cette méthode de conservation, le produit (lait, par exemple) est porté à une haute température au-delà de 135°C pendant une courte période (1 à 5 secondes), puis immédiatement et très rapidement refroidi. Il est ensuite conditionné aseptiquement. Ce traitement permet une conservation longue à température ambiante.

- **L'appertisation (conserves)**

Ce procédé associe deux techniques :
- un conditionnement dans un récipient étanche.
- un traitement thermique (en général la stérilisation).

Les produits obtenus peuvent se conserver plusieurs années à température ambiante (5 ans maximum). Elles comportent une date de durabilité minimale, la date passée, la denrée perd de ses qualités gustatives ou nutritives sans pour autant constituer un danger pour celui qui la consommerait.

- **Les semi-conserves**
  Les semi-conserves sont des denrées alimentaires périssables, conditionnées en récipients étanches aux liquides, et ayant subi un traitement de conservation (pasteurisation, salage, séchage, etc.) en vue d'en assurer une conservation plus limitée que les conserves.

  Elles doivent être stockées au froid. Elles comportent le plus souvent une date limite de consommation, mais peuvent comporter, compte tenu de leur durée de conservation (le plus souvent de quelques mois), une date de durabilité minimale.

Les techniques de conservation par le froid

Le froid arrête ou ralentit l'activité cellulaire, les réactions enzymatiques et le développement des micro-organismes. Il prolonge ainsi la durée de vie des denrées alimentaires en limitant leur altération.
Néanmoins, les micro-organismes éventuellement présents ne sont pas détruits et peuvent reprendre leur activité dès le retour à une température favorable.

- **La réfrigération**
  Cette technique consiste à abaisser la température pour prolonger la durée de conservation des aliments. À l'état réfrigéré, les cellules des tissus animaux et végétaux restent en vie pendant un temps plus ou moins long, et les métabolismes cellulaires sont seulement ralentis. La température des aliments réfrigérés est comprise entre 0 et + 4° C pour les denrées périssables les plus sensibles.

- **La congélation**
  La congélation permet d'abaisser la température d'une denrée alimentaire de façon à faire passer à l'état solide l'eau qu'elle contient. Cette cristallisation de l'eau contenue dans la denrée permet de réduire l'eau disponible pour des réactions biologiques et donc de ralentir ou d'arrêter l'activité microbienne et enzymatique.

- **La surgélation**
  La surgélation consiste à congeler rapidement une denrée saine et en parfait état de fraîcheur, en abaissant sa température très rapidement jusqu'à moins 18° C en tous points.

  Grâce à ce procédé, l'eau contenue dans les cellules se cristallise finement limitant ainsi la destruction cellulaire. Les produits ainsi traités conservent leur texture, leur saveur et peuvent être conservés plus longtemps. Les produits surgelés doivent-être étiquetés comme tels et ne doivent pas, au cours de leur stockage ou de leur transport, subir de variations de températures.

  Les produits congelés ou surgelés ne doivent pas être recongelés après une décongélation.

Les autres techniques de conservation

Modification de l'atmosphère

- **Le conditionnement sous vide** réduit la quantité d'air autour de la denrée alimentaire et donc l'action de l'oxygène sur celle-ci. Cela permet d'empêcher d'une part le développement des micro-organismes, dont la prolifération est une des causes de l'altération du produit, et d'autre part les réactions d'oxydation également à l'origine de dégradations du produit.

- **Le conditionnement sous atmosphère modifiée (emballage étanche)** permet de remplacer l'air qui entoure la denrée alimentaire par un gaz ou un mélange gazeux (en fonction du type de produit), et de prolonger ainsi la durée de vie de celle-ci. Cette technique de conservation est associée à un stockage à basse température tout au long de vie du produit. Une mention inscrite sur l'étiquetage indique « conditionné sous atmosphère protectrice ».

Séparation et élimination de l'eau

- **La déshydratation et le séchage** consiste à éliminer partiellement ou totalement l'eau contenue dans l'aliment. Du fait d'une faible activité de l'eau (Aw), les micro-organismes ne peuvent proliférer, et la plupart des réactions chimiques ou enzymatiques de détérioration sont ralenties.
- **La lyophilisation** consiste à congeler un aliment puis à le placer sous vide : l'eau passe ainsi directement de l'état solide à celui de vapeur (sublimation). La forme et l'aspect des produits sont bien conservés, leur qualité aromatique est bien supérieure à celle des produits séchés. Du fait de son coût, cette technique est réservée aux denrées alimentaires à forte valeur ajoutée tels que les champignons, le café soluble, certains potages instantanés et les céréales pour petit déjeuner.
- **Le salage** vise à soumettre la denrée alimentaire à l'action du sel soit en le répandant directement à la surface de l'aliment (salage à sec), soit en immergeant le produit dans une solution d'eau salée (saumurage). Cette technique est essentiellement utilisée en fromagerie, en charcuterie et pour la conservation de certaines espèces de poissons (harengs, saumon, etc.) ou denrées alimentaires végétales (condiments).
- **Le saumurage** consiste à plonger des aliments (charcuteries, fromages, poissons, condiments, etc.), dans une préparation composée de sel, d'eau, de divers ingrédients (aromates, sucres, etc.) et éventuellement d'additifs autorisés.
- **Le confisage** consiste à préparer des denrées alimentaires en vue de leur conservation en les faisant cuire lentement dans une graisse (de porc, d'oie, de canard), en les enrobant de sucre, en les plongeant dans du sirop de sucre (confiserie, fruits confits) ou en les mettant en bocaux dans de l'alcool (fruits à l'eau-de-vie), du vinaigre (câpres, pickles, cornichons, oignons) ou dans une préparation à l'aigre-doux (chutney).
- **Le fumage** ou la fumaison consiste à soumettre une denrée alimentaire à l'action des composés gazeux qui se dégagent lors de la combustion de végétaux. Le fumage joue le rôle d'aromatisation et/ou de coloration. Il s'applique principalement aux produits carnés pour lesquels le séchage suivi du fumage permet de conserver les viandes et poissons grâce à l'action combinée de la déshydratation et des antiseptiques contenus dans la fumée.

Conservation par acidification

La fermentation est la transformation naturelle d'un ou plusieurs ingrédients alimentaires sous l'action de levures, ou de bactéries. Les plus importantes transformations de denrées alimentaires par la fermentation sont au nombre de trois ; la fermentation alcoolique (vin), la fermentation lactique (choucroute, cornichons, fromages) et la fermentation acétique (vinaigre).

Autres techniques

- L'ionisation repose sur l'exposition des denrées alimentaires à l'action de rayonnements ionisants électromagnétiques qui a pour but d'augmenter la durée de conservation des aliments en éliminant les micro-organismes.

Les sources de rayonnements ionisants font l'objet d'une liste exhaustive fixée par la réglementation. La liste des denrées alimentaires pouvant être traitées est limitée et concerne celles qui sont fréquemment contaminées et/ou infestées par des organismes et leurs métabolites, qui sont de nature à nuire à la santé publique (insectes, micro-organismes pathogènes, etc.).

Ce traitement de conservation correspond à une technique maîtrisée et encadrée par la réglementation, et n'a aucun rapport avec les contaminations accidentelles pouvant résulter du contact des denrées alimentaires avec des sources radioactives.

En complément des méthodes de conservation mentionnées auparavant, d'autres technologies de conservation telles que la microfiltration, le chauffage ohmique, procédé au cours duquel le produit est chauffé directement par un courant alternatif basse tension, les ultrasons, les hautes pressions, les champs magnétiques pulsés ou la lumière pulsée se développent.

Ces solutions qui permettent de traiter les produits d'une manière plus douce, parfois plus efficacement, en préservant leur propriétés gustatives et nutritives sont peu appliquées pour des raisons industrielles, réglementaires ainsi qu'économiques.

Restauration

Date limite de consommation et date de durabilité minimale

Les produits alimentaires préemballés comportent une mention indiquant la date limite de consommation (DLC) ou la date de durabilité minimale (DDM). Pour éviter tout risque d'intoxication. il est nécessaire de bien les comprendre.

L'apposition d'une date de durabilité minimale (DDM) sur l'étiquetage des denrées alimentaires à pour objectif de faire connaître au consommateur la date jusqu'à laquelle ces denrées conservent leurs qualités organoleptiques, physiques, nutritives, gustatives, etc. Pourvu que leur emballage n'ait pas été altéré, les denrées dont la DDM est dépassée peuvent être consommées sans risque par le consommateur.

Dans le cas de denrées alimentaires microbiologiquement très périssables, la DDM est remplacée par une date limite de consommation (DLC). La denrée ne peut plus être commercialisée au-delà de cette date et est susceptible de présenter un risque en cas de consommation.

La date limite de consommation (DLC)

La DLC indique une limite impérative. Elle s'applique à des denrées microbiologiquement très périssables, et, qui, de ce fait, sont susceptibles, après une courte période, de présenter un danger immédiat pour la santé humaine. Fixée sous la responsabilité des professionnels au terme d'essais de vieillissement, la DLC est apposée sur des produits tels que les charcuteries, les viandes fraîches ou les plats cuisinés réfrigérés. Généralement, les denrées assorties d'une DLC se conservent au réfrigérateur. Leur sécurité au bout de la DLC n'est garantie que si les conditions de conservation sont respectées.

La DLC s'exprime sur les conditionnements par la mention **« *À consommer jusqu'au…* » suivie de l'indication du jour et du mois ou d'une référence à l'endroit où cette date figure sur l'étiquetage :**

Il est important de respecter cette date et de ne pas consommer un produit périmé, surtout si la température d'entreposage ou de conservation, mentionnée sur l'emballage, n'a pas été respectée (rupture de la chaîne du froid).

Bon à savoir

Enfin, il ne faut jamais congeler un produit dont la date limite de consommation est proche, atteinte ou dépassée.

La date de durabilité minimale (DDM)

La DDM, terme qui a remplacé la date limite d'utilisation optimale (DLUO), n'a pas le caractère impératif de la DLC. Une fois la date passée, la denrée peut avoir perdu une partie de ses qualités spécifiques, sans pour autant présenter un risque pour celui qui le consommerait. Ainsi, il n'est pas nécessaire de jeter les produits concernés quand la DDM est dépassée, pourvu que leur emballage ne soit pas altéré.

Tel est le cas, par exemple :
- du café qui, passé un certain délai, perd de son arôme ;
- des aliments de diététique infantile, qui perdent de leur teneur en vitamines une fois la DDM dépassée ;
- des pâtisseries sèches qui, en vieillissant, perdent de leurs qualités gustatives.

La DDM est exprimée sur les conditionnements par la mention **« *À consommer de préférence avant le…* », complétée par l'une des indications suivantes ou par une référence à l'endroit où cette indication figure sur l'étiquetage :**
- jour et mois pour les produits d'une durabilité inférieure à 3 mois ;
- mois et année pour les produits d'une durabilité comprise entre 3 et 18 mois ;
- année pour les produits d'une durabilité supérieure à 18 mois.

Seuls les produits munis d'une DLC doivent impérativement être retirés de la vente et de la consommation, dès lors que cette date est atteinte.

Important
Sont exemptés de DLC ou de DDM les denrées vendues non préemballées, les fruits et légumes frais, les boissons alcoolisées, les vinaigres, les sels de cuisine, les sucres solides, les produits de la boulangerie et de la pâtisserie normalement consommés dans les vingt-quatre heures après leur production et certains produits de confiserie.

Restauration

Etiquetage des vins

Les mentions figurant sur l'étiquette répondent à plusieurs objectifs : donner aux consommateurs des critères de choix, leur fournir une information loyale favorisant la concurrence équitable, protéger leur santé et établir la traçabilité des produits. Lisez les étiquettes !

Quelles sont les catégories de vin ?

Il existe deux catégories de vin : les vins sans indication géographique (VSIG) qui correspondent aux anciens vins de table et les vins avec indication géographique (IG).
Les vins avec IG sont astreints à des conditions de production rigoureuses inscrites dans leurs cahiers des charges.

Ils se répartissent en deux groupes : les vins avec appellation d'origine protégée (AOP) et les vins avec indication géographique protégée (IGP).

L'étiquetage de tous les vins comporte :

- huit mentions obligatoires. Les vins mousseux doivent comporter une neuvième mention relative à la teneur en sucre (brut, sec, etc.) ;
- les vins AOP et IGP doivent comporter une dixième mention relative à l'apposition des termes « appellation d'origine protégée » ou « indication géographique protégée » ainsi que la dénomination protégée.

Quelles sont les mentions obligatoires ?

- **La dénomination de vente** réglementaire de la catégorie de vin (vin, vin mousseux, vin pétillant, etc.). Celle-ci peut être omise pour les vins dont l'étiquette comporte la dénomination d'une AOP ou d'une IGP.
- **Les vins avec indication géographique (AOP et IGP)** doivent présenter sur leur étiquetage les termes « appellation d'origine protégée » ou « indication géographique protégée », ainsi que la dénomination protégée. Pour ces vins, la mention obligatoire « appellation d'origine protégée » ou « indication géographique protégée » et peut être remplacée par une mention traditionnelle telle que « appellation d'origine contrôlée » « vin de pays » Les logos AOP et IGP de l'Union européenne, tout comme le logo national AOC, sont facultatifs.
- **Titre alcoométrique volumique acquis (TAVA)**
  Le TAVA doit être indiqué en unités ou demi-unités de pourcentage et du symbole « % vol. » (12 % vol. ou 11,5 % vol.). Il peut être précédé des termes « titre alcoométrique acquis » ou « alcool acquis » ou de l'abréviation « alc ».

Message sanitaire

Les boissons alcoolisées (plus de 1,2 % vol.) commercialisées ou distribuées à titre gratuit sur le territoire français doivent porter sur leur conditionnement un message sanitaire destiné aux femmes enceintes préconisant la non-consommation d'alcool. Il peut s'agir d'un pictogramme représentant une femme enceinte dans un cercle barré ou d'un message rédigé ainsi « la consommation de boissons alcoolisées pendant la grossesse, même en faible quantité, peut avoir des conséquences graves sur la santé de l'enfant ».

- **Provenance**
  Cette indication figure soit en complément de la dénomination de vente (vin de France, vin de l'Union européenne, etc.), soit par une mention complémentaire (Produit de France, en Italie, etc.).

- **Volume nominal** pour chaque catégorie de vins, une gamme de volumes usuels est définie (exemple : de 100 à 1 500 ml pour les vins tranquilles). Au sein de cette gamme, les vins tranquilles doivent être commercialisés dans des volumes imposés (–100 – 187 – 250 – 375 – 500 – 750- 1 000 – 1 500 ml).

- **Nom de l'embouteilleur**
  L'embouteilleur est la personne physique ou morale qui procède ou qui fait procéder pour son compte à l'embouteillage. Son nom et son adresse (nom de la commune et de l'État membre où se situe le siège de l'embouteilleur) doivent être mentionnés suivi des termes « embouteilleur » ou « mis en bouteille par », etc.

  Pour les vins avec IG, le nom de l'embouteilleur peut être remplacé par des termes spécifiques dont les conditions d'utilisation ont été définies par les États membres de l'UE lorsque l'embouteillage a lieu :
  - dans l'exploitation du producteur (ex : mis en bouteille au château, au domaine...) ;
  - dans les locaux d'un groupement de producteurs tel qu'une cave coopérative (ex : mis en bouteille à la propriété) ;
  - dans une entreprise située dans la zone géographique délimitée ou à proximité immédiate de la zone géographique délimitée concernée (ex : mis en bouteille dans la zone de production).

Lorsque le nom ou l'adresse de l'embouteilleur contient ou consiste en une appellation d'origine ou une indication géographique, ces mentions doivent être codées s'il s'agit d'un vin sans indication géographique.

Dans cette hypothèse, le nom et l'adresse d'une personne participant au circuit commercial autre que l'embouteilleur (vendeur, distributeur, etc.) doit figurer en clair dans l'étiquetage du vin. Exemple : mise en bouteille par EMB XX XXX France – Distribué par X.

- **Numéro de lot**
  Le lot est constitué de l'ensemble des produits élaborés dans des conditions considérées comme identiques.

  Le numéro de lot, composé de chiffres ou de lettres est précédé de la lettre « L », sauf dans le cas où cette mention se distingue clairement des autres indications d'étiquetage.

- **Allergènes**
  Pour les vins, la mention des allergènes est une mention obligatoire sur l'étiquetage dès lors que des substances allergènes (sulfites, œufs et produits à base d'œufs, lait et produits à base de lait) sont détectables.

La présence de sulfites est obligatoirement mentionnée sur l'étiquette au-delà de 10 mg/litre exprimé en SO2.
Ces mentions qui peuvent être accompagnées éventuellement d'un pictogramme informatif européen, doivent figurer sous l'expression « contient, etc. » suivie du nom de la substance allergénique dans les termes suivants :
- **pour les sulfites :** « sulfites » ou « anhydride sulfureux ». La France a admis l'utilisation de la mention anglaise « contains sulphites . sulfites », facilement compréhensible par le consommateur français ;
- **pour l'œuf et les produits à base d'œuf :** « œuf », « protéine de l'œuf », « produit de l'œuf », « lysozyme de l'œuf » ou « albumine de l'œuf » ;
- **pour le lait et les produits à base de lait :** « lait », « produit du lait », « caséine du lait » ou « protéine du lait ».

- **Teneur en sucre**
  Cette mention obligatoire pour les vins mousseux est facultative mais réglementée pour les autres vins. Selon la teneur en sucre du vin mousseux, peuvent être utilisés les termes suivants : brut nature, extra-brut, brut, extra-sec, sec, demi-sec et doux.

Toutes ces mentions obligatoires, à l'exception du numéro de lot et des allergènes, doivent être regroupées dans le même champ visuel de façon à être lisibles simultanément sans qu'il soit nécessaire de tourner le récipient (bouteilles, cubis). La taille des caractères doit être égale ou supérieure à 1,2 mm.

Le vin biologique ?

Initialement, la législation relative à l'agriculture biologique ne concernait pas les conditions d'élaboration des vins. Sur le marché européen, seule la mention « obtenu à partir de raisins issus de l'agriculture biologique » était autorisée sur l'étiquette.

L'adoption d'un texte européen sur le vin biologique, le 8 février 2012, est venue combler cette lacune. Ce texte restreint certaines pratiques et procédés œnologiques habituellement utilisés dans l'élaboration du vin traditionnel. Il instaure en outre une teneur limite en sulfites inférieure de 30 à 50 mg par litre, selon le type de vin et sa teneur en sucre résiduel.

Les vins produits conformément aux nouvelles dispositions, ainsi qu'au règlement sur l'agriculture biologique peuvent prétendre depuis le 1er août 2012 à la certification « vin biologique » et porter cette mention sur l'étiquetage. L'étiquetage du logo européen est obligatoire, et peut être complété du logo français.

Quelles sont les mentions facultatives réglementées ?

- **Millésime et cépage :** la mention du millésime exige qu'au moins 85 % des raisins aient été récoltés pendant l'année considérée.
  De même, les noms des variétés de vigne (cépages) peuvent être mentionnés si le produit concerné est issu à 85 % au moins de cette variété. En cas d'emploi du nom de deux cépages ou plus, le vin est issu à 100 % de de ces cépages. Pour les vins bénéficiant d'une AOP ou IGP, il est en outre prévu par la réglementation nationale que chacun de ces cépages représente plus de 15 % de l'assemblage du vin.

- **Mentions relatives à certaines méthodes de production :** les vins commercialisés dans l'Union européenne peuvent être assortis d'indications faisant référence à certaines méthodes de production.

  Par exemple : pour des vins bénéficiant d'une AOP ou IGP, les mentions « ***élevé en fût*** » ou « ***vieilli en fût*** » suivies ou non du nom du bois de la barrique peuvent être utilisées lorsque le vin a été vieilli dans un contenant en bois et sans contact avec des copeaux de bois.

  Pour pouvoir porter une de ces mentions, un vin produit en France doit avoir été fermenté, élevé ou vieilli dans des récipients en bois et la moitié de son volume au moins doit avoir été contenu dans ces récipients et que pour 50 % de son volume, il l'a été pendant une durée minimale de 6 mois.

- **Exploitation agricole :** les références à un nom d'exploitation (Château, Domaine, Clos, Mas, etc.) sont réservées aux vins avec IG.

  A cela deux conditions :
  - le vin doit être produit exclusivement à partir de raisins récoltés dans les vignobles exploités par cette exploitation ;
  - la vinification doit être entièrement effectuée dans cette exploitation.

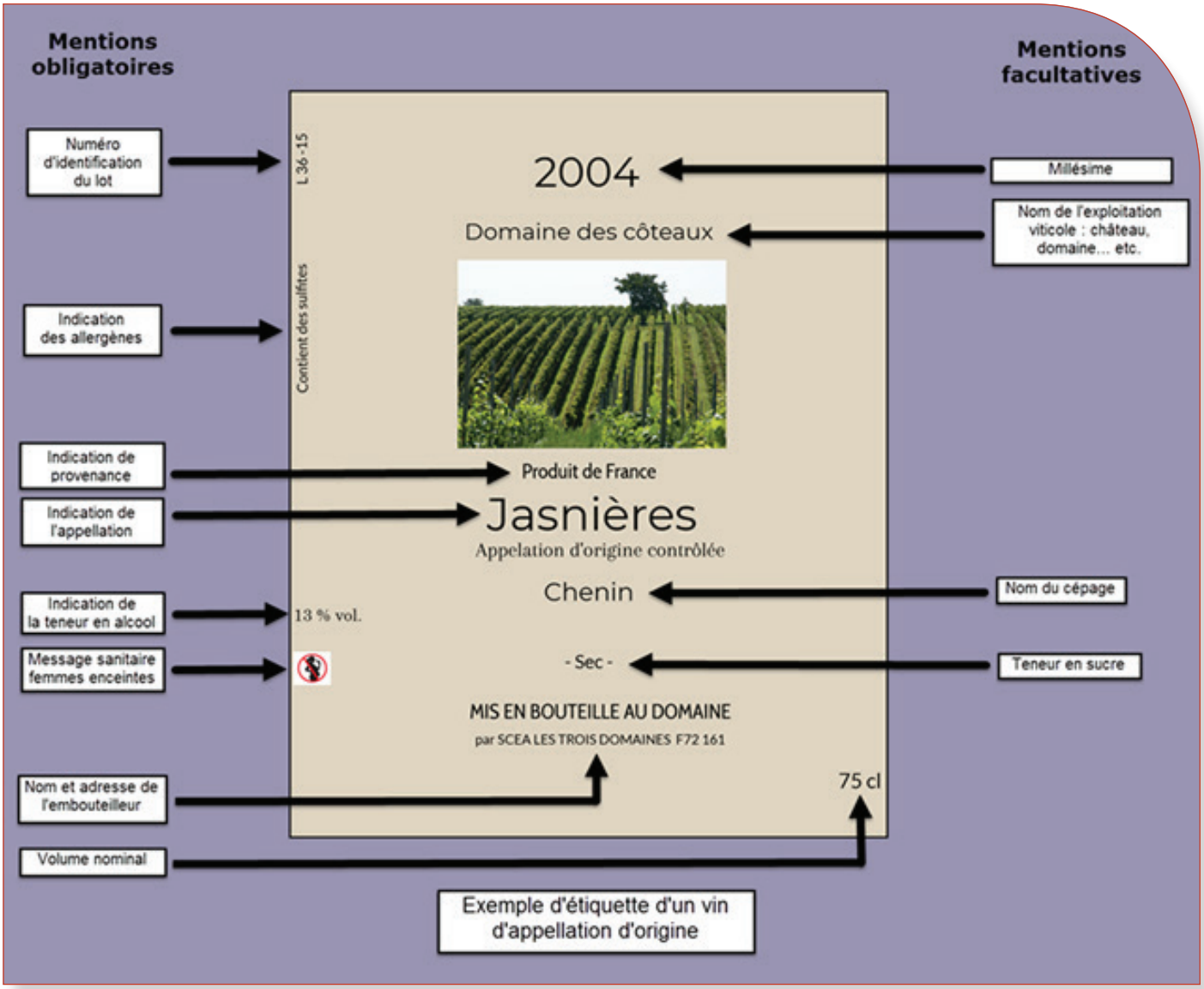
  Les trois mentions « château », « clos » et « cru » sont réservées aux seuls vins bénéficiant d'une appellation d'origine.

Distinctions et médailles

Les distinctions ou médailles attribuées dans le cadre de concours peuvent figurer dans l'étiquetage d'un vin produit en France, à condition que le concours soit inscrit sur une liste établie par le ministre en charge de la consommation et selon des modalités précisées dans l'arrêté du 13 février 2013.

Quelles sont les mentions facultatives non réglementées ?

Ces mentions dites libres (par exemple « vieilles vignes », « récolté à la main »…) peuvent être mentionnées sur l'étiquetage sous réserve pour l'embouteilleur d'être en mesure de pouvoir en justifier l'utilisation et de se conformer aux règles de loyauté établies par le règlement (UE) n° 1169/2001 relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires et par le Code de la consommation.


Mentions obligatoires
Mentions facultatives
Numéro d'identification du lot
L 36 -15
2004
Millésime
Domaine des côteaux
Nom de l'exploitation viticole : château, domaine... etc.
Indication des allergènes
Contient des sulfites
Indication de provenance
Produit de France
Indication de l'appellation
Jasnières
Appelation d'origine contrôlée
Chenin
Nom du cépage
Indication de la teneur en alcool
13 % vol.
Message sanitaire femmes enceintes
- Sec -
Teneur en sucre
MIS EN BOUTEILLE AU DOMAINE
par SCEA LES TROIS DOMAINES F72 161
Nom et adresse de l'embouteilleur
75 cl
Volume nominal
Exemple d'étiquette d'un vin d'appellation d'origine

Restauration

Glaces, sorbets et crèmes glacées

Vous êtes amateur de glaces ? En cornet ou en pot ? Fabriquées maison ou achetées chez votre glacier ? Comment leur conserver parfums et saveurs sans risque pour votre santé ?

En période estivale les marchands de glace, « cabanes », glaciers sauront satisfaire une petite faim.

Les différentes catégories de glaces

Les glaces se répartissent en plusieurs catégories, dont les principales sont les sorbets, les crèmes glacées et les glaces. Elles sont soumises à la réglementation générale applicable aux denrées alimentaires, en matière d'hygiène, d'étiquetage, d'emploi d'additifs et d'arômes alimentaires.

D'une manière générale, l'indication de la présence d'allergènes dans les produits glaciers, qu'ils soient ou non vendus préemballés, doit se faire obligatoirement par écrit.

Concernant l'information du consommateur, la mention de la présence de lait, même en très faible quantité, est obligatoire et indispensable pour les consommateurs allergiques au lait, notamment pour les produits, tels les sorbets, qui ne sont pas réputés en contenir.

En outre, les opérateurs doivent faire figurer sur l'emballage des glaces préemballées la déclaration nutritionnelle, dont la mention est obligatoire depuis le 13 décembre 2016.

Les sorbets

Le sorbet est obtenu par congélation d'un mélange d'eau potable, de sucres, de fruits ou de légumes, voire d'alcool, d'épices ou de plantes. Aucune matière grasse ne peut être ajoutée lors de sa fabrication.

L'utilisation de protéines laitières est compatible avec la dénomination « sorbet » : l'emploi de protéines laitières est admis à très faible dose (moins de 1 %) à des fins technologiques pour améliorer l'onctuosité du produit fini (rôle de texturant).

Afin d'assurer correctement l'information du consommateur, les opérateurs doivent mentionner la présence des protéines laitières mises en œuvre dans la liste des ingrédients.

Les sorbets aux fruits doivent contenir une proportion minimale de 25 % de fruits à la mise en œuvre, sauf dans le cas des fruits acides (citron, orange, etc.) et des fruits à saveur forte (ananas, banane, etc.) pour lesquels cette teneur minimale doit être de 15 % et dans le cas des fruits à coque pour lesquels cette teneur doit être d'au moins 5 %.
Il existe également une catégorie dite de « **sorbets plein fruit** », pour lesquels cette teneur minimale doit être de 45 % pour les fruits usuels et de 20 % pour les fruits acides et les fruits à saveur forte.

Il est également possible de trouver sur le marché des **sorbets aux légumes.** La teneur minimale exigée est de 25 % pour les légumes usuels et de 10 % pour les légumes à saveur forte (céleri, poivron, etc.).
Enfin, il existe aussi des sorbets à l'alcool, aux épices ou aux plantes. Pour ces produits, l'aromate de référence doit être mis en œuvre en quantité suffisante pour que le sorbet en ait le goût caractéristique.
Le poids minimal par litre est de 450 grammes, à l'exception des sorbets plein fruit pour lesquels ce poids minimal doit être de 650 grammes par litre.

Les crèmes glacées

La crème glacée est obtenue par congélation d'un mélange pasteurisé de lait, de crème et de sucre, aromatisé aux fruits, éventuellement additionné de protéines laitières.
Les crèmes glacées doivent présenter une teneur minimale en matières grasses laitières de 5 %. Les matières grasses autres que laitières sont exclues, à l'exception de celles apportées par les ingrédients d'aromatisation.
Le poids minimal par litre doit être de 450 grammes.

Les glaces

La glace est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait et/ou d'ingrédients à base d'œufs et/ou d'ingrédients d'origine végétale et/ou de gélatine et de sucre, aromatisée aux fruits. Ainsi, il est également possible de trouver, sur le marché, des **glaces à l'eau,** des **glaces au lait** (au moins 6 % d'extrait sec dégraissé du lait dans la glace), ou des **glaces aux œufs** (au moins 7 % de jaune d'œuf mis en œuvre lors de l'élaboration de la glace).
Lorsque des protéines végétales sont utilisées, par exemple, le tonyu (couramment appelé jus de soja), la dénomination de vente peut être soit glace végétale, soit glace au soja.
Le poids minimal par litre doit être de 450 grammes.

Comment conserver les glaces ?

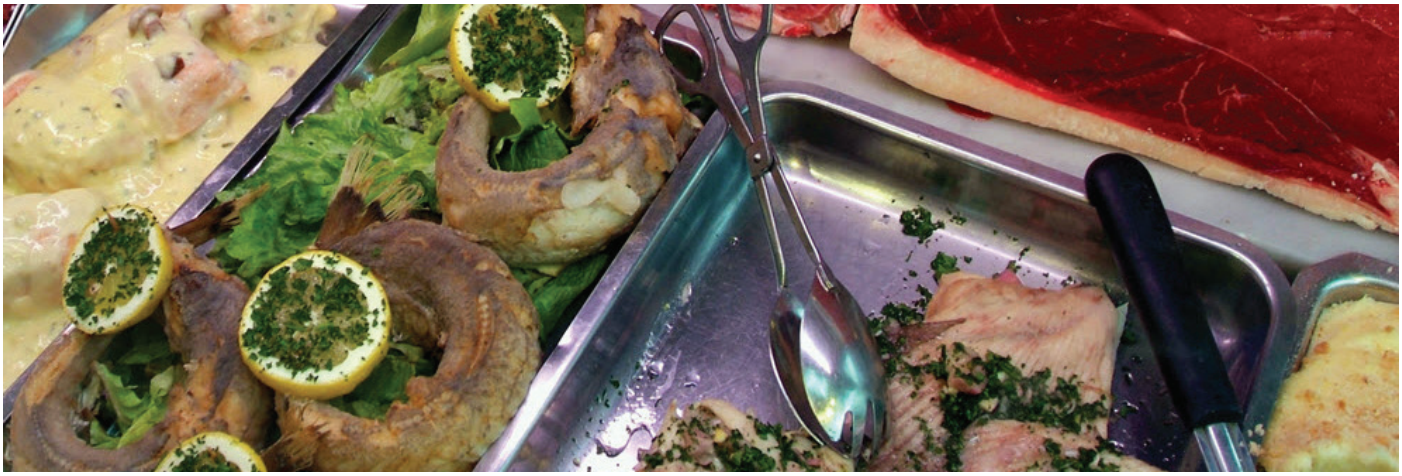
Température de conservation

Tous les produits fabriqués à partir d'œufs, de crème fraîche et de tous les ingrédients qui se dégradent du fait de l'élévation de la température doivent respecter des conditions strictes de conservation. Entrent dans cette catégorie de produits à risque les crèmes glacées, les glaces, les sorbets, etc.
Une consommation rapide après l'achat est donc conseillée. La conservation dans une glacière est possible, mais il faut être vigilant. La glacière présentant des garanties de fraîcheur aléatoires selon les marques et les modes de réfrigération choisis.
Les glaces doivent respecter des conditions strictes de conservation et de vente aux consommateurs, qu'elles soient fabriquées directement par les revendeurs ou achetées pour la revente. La température de conservation des glaces doit être inférieure ou égale à – 18° C.
Les glaces en cornet, les bâtonnets, etc., présentés en vue de leur consommation immédiate, peuvent être stockés à la température de service qui ne doit, en aucun cas, être supérieure à –10° C. Cependant, la durée pendant laquelle les produits peuvent être maintenus à –10° C doit être la plus courte possible et, en conséquence, les quantités stockées dans le conservateur adaptées aux besoins du service.

Hygiène

La DGCCRF contrôle le respect des bonnes pratiques d'hygiène par le vendeur. Elles concernent les équipements (appareils de glaces à l'italienne), les installations et les conditions générales de préparation : nettoyage des cuves et des cylindres, utilisation correcte de produits de nettoyage, pratiques de mélange de préparations fabriquées à différents moments et formation du personnel, souvent saisonnier. L'hygiène et la qualité bactériologique des eaux de rinçage des « portionneurs à glaces » (et notamment des cuillers de service), sources possibles de contamination bactérienne, font l'objet d'une attention particulière.

Par ailleurs, les produits peuvent faire l'objet de prélèvements microbiologiques afin d'en vérifier la bonne qualité hygiénique.



Restauration

Hygiène alimentaire

La consommation d'un aliment mal lavé ou mal conservé peut entraîner un risque grave pour la santé. Comment l'éviter ? En respectant, dans la mesure du possible, quelques principes d'hygiène élémentaires.

Les aliments peuvent parfois présenter des risques sanitaires si les conditions de culture, d'élevage, de production ou de conservation sont mauvaises.

Les réglementations européennes et nationales imposent des obligations aux exploitants du secteur alimentaire afin d'assurer la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires à toutes les étapes de leur production, transformation et distribution.

Du côté des consommateurs, il est aussi important de les informer et de les sensibiliser sur les bonnes pratiques d'hygiène, permettant de garantir l'innocuité des aliments qu'ils vont consommer.

Quels sont les risques ?

La consommation d'un aliment contaminé par des bactéries ou par des toxines élaborées par celles-ci est à l'origine d'intoxications alimentaires.

Les intoxications alimentaires d'origine bactérienne résultent souvent d'une maîtrise insuffisante des conditions d'hygiène notamment au cours de la production, de la transformation et de la distribution des denrées.

Les symptômes de ces intoxications sont souvent identiques (douleurs abdominales, diarrhées, nausées, vomissements, maux de tête, fièvre, etc.) et apparaissent plus ou moins rapidement après l'ingestion d'aliments.

Les victimes de ces intoxications guérissent rapidement mais lorsque les conditions de conservation et d'hygiène ont été particulièrement mauvaises, certaines intoxications peuvent être très graves en particulier chez les sujets fragiles ou affaiblis tels que les nourrissons, les femmes enceintes, les personnes âgées ou les sujets immunodéprimés.

Dans le cas où il apparaît au moins deux cas groupés similaires d'une symptomatologie, en général gastro-intestinale, dont on peut rapporter la cause à une même origine alimentaire, on parle alors de Toxi-infection alimentaire collective (TIAC).

Les agents pathogènes les plus souvent rencontrés dans les TIAC sont les bactéries suivantes : Bacillus cereus, Campylobacter spp., Clostridium botulinum, Clostridium perfringens, Salmonella spp., Staphylococcus aureus, E. coli, Listeria monocytogènes. On retrouve aussi certains virus comme les norovirus.

Restauration

Manger sur le pouce

Camions-restaurant (« *foodtruck* »), « baraques à frites », glaciers ambulants, etc. : les dispositifs de restauration mobile connaissent un succès grandissant. Ils proposent une large gamme de produits à emporter ou à consommer sur place. Attention à l'hygiène des produits qui vous sont proposés !

Produits frais : veillez à leur conservation !

Alors que certains produits supportent tout à fait d'être conservés à température ambiante, d'autres nécessitent d'être maintenus au frais que ce soit sur le lieu de vente, au cours du transport ou de la conservation. La rupture de la chaîne du froid peut engendrer des intoxications alimentaires, d'autant plus graves que les personnes sont fragiles (jeunes enfants, personnes âgées ou immunodéprimées, etc.).

Les pralines, bonbons, risquent tout au plus de fondre ou de coller aux doigts. Par contre, tous les produits à base d'œufs, de crème fraîche ainsi les ingrédients qui se dégradent du fait de l'élévation de la température doivent respecter des conditions strictes de conservation. Entrent dans cette catégorie de produits à risque les crèmes glacées, les glaces, les sorbets, les pâtisseries à la crème ou les flans, les sandwiches et salades comportant de la mayonnaise, etc.

Une consommation rapide après l'achat est donc conseillée. La conservation dans une glacière est possible, mais il faut être vigilant, la glacière présentant des garanties de fraîcheur aléatoires et limitées dans le temps, selon les marques et les modes de réfrigération choisis.

Lorsque le produit a été décongelé, le produit doit porter la mention « produit décongelé ». Il est rappelé Il ne faut **jamais** recongeler un produit qui a été congelé auparavant.

La DGCCRF effectue des contrôles chez les marchands ambulants. Ces derniers sont tenus aux mêmes obligations que les commerces sédentaires.

Elles portent tant sur la qualité et l'étiquetage des produits mis en vente, sur les huiles de fritures utilisées, le respect de la réglementation en matière d'hygiène, que sur les matériels permettant la fabrication et la conservation de ces aliments. La présence d'allergènes dans les denrées, qu'elles soient préemballées ou non, doit être indiquée par écrit au consommateur.

Soyez vigilants !

N'hésitez pas à prévenir la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations en préfecture (DDCSPP) de votre lieu de séjour, si vous constatez des anomalies dans la vente des produits frais.

Que faire en cas de doute ?

En cas de doute sur la nourriture ingérée et surtout si deux personnes ou plus présentent les mêmes symptômes, il faut consulter un médecin.

Les toxi-infections alimentaires collectives doivent être déclarées obligatoirement aux services chargés de la santé par les médecins.

Les agents de la Direction de la protection des populations (DDPP) concernée peuvent être également sollicités afin de procéder au contrôle des produits et de l'hygiène des locaux de fabrication ou de préparation des aliments. Ils prennent, en liaison avec le médecin inspecteur de la santé, les mesures adaptées.

Conseils de prévention

Lors de l'achat de denrées microbiologiquement très périssables préemballées au rayon des produits frais, le consommateur doit vérifier les dates limites de consommation (DLC) et les dates de durabilité minimale (DDM) et les températures d'entreposage indiquées sur leurs emballages afin de les respecter.

Pour les aliments très périssables, fabriqués par des artisans (boucher, charcutier, etc.), à domicile ou encore vendus au détail ou à la coupe dans les grandes et moyennes surfaces (GMS), il convient de les conserver à une température maximum de + 4° C pendant une durée maximum de 3 jours.

Il est également important de transporter les aliments dans de bonnes conditions, sans laisser les produits frais exposés à température ambiante pendant une période trop longue (dans les coffres de voitures par exemple). En particulier, les produits surgelés et congelés doivent être achetés en dernier, mis dans des sacs isothermes et placés rapidement au congélateur ou préparés immédiatement.

En outre, il faut respecter les conseils de préparation et de décongélation mentionnés sur l'étiquette, et ne jamais recongeler un produit qui aurait été décongelé volontairement ou accidentellement.

Lors de la préparation de conserves familiales, il est nécessaire de respecter les barèmes de stérilisation (temps-température) indiqués sur les notices d'utilisation des autocuiseurs (cocottes minutes) afin d'éviter une intoxication par ingestion de la toxine botulique. Il faut aussi proscrire la consommation de denrées alimentaires contenues dans des conserves bombées, rouillées, dont les sertis seraient endommagés ou dégageant une odeur suspecte à l'ouverture.

Il est important de veiller à la propreté des plans de travail, des ustensiles et des mains lors de la préparation des aliments, et de nettoyer périodiquement (dès qu'il y a souillure) le réfrigérateur.

Bon à savoir

Le respect de quelques mesures d'hygiène simples permet de réduire notablement le risque de toxi-infection alimentaire. Elles sont complémentaires de celles citées précédemment et sont non exhaustives. Elles reposent sur les trois grands principes de l'hygiène alimentaire : éviter la contamination des aliments, limiter/ralentir le développement des germes de contamination et détruire la flore pathogène :

- maîtriser les éléments disséminateurs tels que les mains ou les ustensiles sales : après la manipulation d'aliments non cuits, se laver les mains et nettoyer les ustensiles de cuisine qui ont été en contact avec ces aliments ;
- se laver les mains après être allé aux toilettes, après avoir caressé un animal, après avoir manipulé de la terre ou des objets souillés (par de la terre, etc.) ;
- conserver les aliments crus (viande, légumes, etc.) séparément des aliments cuits ou prêts à être consommés ;
- laver les légumes crus et les herbes aromatiques fraiches afin d'éliminer une partie des pesticides ainsi que la terre et les souillures pouvant être fortement contaminés en micro-organismes ;
- respecter la chaîne du froid ;
- cuire soigneusement les aliments de manière à obtenir une température à cœur élevée : un simple réchauffage des aliments n'est pas suffisant pour éliminer les germes pathogènes. Attention, un réchauffage au four à micro-ondes ne permet pas d'assurer une température homogène dans la totalité de l'aliment.

Restauration

Pourboire

Faut-il laisser quelques pièces au restaurant, chez le coiffeur, dans un taxi ? Comment gérer cette pratique, obligatoire dans certains pays, mais facultative en France ?

Le pourboire

Le pourboire est une somme d'argent remise par le client à un travailleur salarié.

Même s'il reste traditionnel dans certains corps de métiers (garçon de café, ouvreuse de cinéma, pompiste, etc.), il est toujours facultatif et laissé à l'appréciation du client.

Aucune profession ne peut l'exiger.

Le service

Le service est un pourcentage perçu sur l'addition ou le prix. Il doit être inclus obligatoirement dans le montant de la note ou de la facture. Les prix affichés doivent être ceux à payer effectivement par le client (donc service inclus).

Bon à savoir

Dans les restaurants ou les débits de boissons où il est perçu un service, tous les documents (tarifs, menus, etc.) doivent comporter la mention « prix service compris », suivie du pourcentage appliqué. L'absence de mention du service sur la carte ou la note signifie que le personnel est rémunéré par un salaire fixe. Dans ce cas, le versement d'un pourboire par le client se fait sur une base volontaire.

Restauration

Restaurants

Vous aimez partager un moment convivial au restaurant, en famille ou entre amis ? Connaissez-vous vos droits en tant que consommateur et savez-vous quelles sont les obligations des professionnels ?

Les obligations des professionnels en matière d'affichage

L'affichage des prix est obligatoire tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements.

À l'intérieur, des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition.

À l'extérieur, la liste des menus ou la carte du jour doivent être affichée, pendant toute la durée du service, et au moins à partir de 11 h 30 pour le déjeuner et 18 h 00 pour le dîner.

Doivent aussi être affichés les prix de cinq vins, ou de cinq boissons couramment servies, si le restaurant ne sert pas de vin (arrêté du 27 mars 1987).

Dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend taxes et services compris. Il doit alors être indiqué la mention « Prix service compris ». Sur les menus, il doit être indiqué si la boisson, quelle qu'elle soit, est comprise ou non.

Une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement. Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.

Que pouvez-vous exiger en tant que consommateur ?

Vous pouvez :

- demander que l'on remplace un plat si vous estimez que le plat qui vous a été proposé n'est pas frais ou pas suffisamment chaud, etc. Vous pouvez, bien sûr, exiger la même chose pour le vin, notamment s'il est « bouchonné ». En revanche, si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non et de vous servir un autre plat. S'il vous oppose un refus, vous serez tenu néanmoins de payer la note ;
- demander que l'on vous serve les plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu : par exemple, pas de limande sole servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable crabe, etc. ;
- refuser de déposer vos effets au vestiaire ;
- prendre un repas seul même si le restaurant est bondé : dans ce cas, vous serez contraint d'accepter la table que l'on vous proposera ;
- refuser de commander de l'eau minérale ou du vin : vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau ; celle-ci est gratuite ;
- vous faire rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service ;
- vous faire dédommager si vous avez été victime d'un problème par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur ou de l'un de ses employés. En cas de vol, par exemple (mais seulement si vous aviez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement), le restaurateur devra vous indemniser.

À noter

Les prix pratiqués par les restaurateurs sont libres.

Que peut exiger le professionnel ?

- **Il ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire** (religion, race, état de santé, mœurs, etc.), ou en raison de la présence d'enfants (article 225-1 du Code pénal). Sanctions prévues : trois ans de prison et/ou 45 000 € d'amende. Ces peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 € d'amende lorsque le refus discriminatoire est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès.
- **Le restaurateur a tout à fait le droit de compter un couvert pour chaque enfant**, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition, bien sûr, que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.
- **Il n'est pas tenu d'accepter les animaux.** S'il les accepte, il peut imposer la tenue en laisse dans la salle.
- Enfin, de nombreux restaurateurs proposent en semaine un menu « tarif réduit » qui disparaît souvent à 20 h 30. Ce menu ne peut vous être refusé que si cette précision d'heure ou de date est affichée à l'entrée du restaurant.

Que faire en cas de litige ?

En cas d'anomalie grave, intoxication alimentaire notamment, contactez immédiatement la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDSCPP) en préfecture. Ce service vérifie le respect des réglementations par les établissements de restauration.

Parmi les infractions les plus fréquemment constatées, celles relatives à la qualité des produits alimentaires viennent en tête :

- **hygiène et conservation des aliments :** denrées avec des dates limites de consommation dépassées, congélation illicite ou avec du matériel inadapté, non-respect des règles de température et/ou absence de thermomètre dans les réfrigérateurs ou les chambres froides ;
- **fausses mentions valorisantes** sur l'origine (« régional », « fermier »), le type de fabrication (« maison », « du chef ») ou sur la nature même des produits (jambon pour de l'épaule).

Restauration

Ventes et marchés de plein air

La présentation de produits « du terroir » ou « de la ferme » est alléchante pour le vacancier et peut-être intéressante en ce qui concerne la qualité et de prix.

Mais ces offres peuvent présenter des pièges pour le consommateur, notamment quand elles sont proposées au bord des routes ou en tout autre lieu non habituellement destiné au commerce (champs, places publiques, parkings, plages, etc.).

Quelles sont les obligations du vendeur ?

Lorsque les ventes sont réalisées sur le domaine public, le vendeur doit bénéficier d'une autorisation d'occupation temporaire du domaine public, celle-ci étant en général délivrée par le maire.

- Le vendeur doit respecter les différentes réglementations du commerce.
- Il doit être inscrit au registre du commerce ou bénéficier du régime spécifique des agriculteurs (un particulier ne peut effectuer des ventes de façon habituelle).

Quelle est la réglementation pour les ventes au déballage ?

Lorsque les ventes sont effectuées dans des locaux ou sur des emplacements non destinés à la vente au public, ou dans des véhicules spécialement aménagés à cet effet, elles doivent faire l'objet d'une déclaration préalable auprès du maire de la commune (régime juridique des ventes au déballage prévu au Code de commerce- article L. 310-2).

De plus, un professionnel ne peut participer à des ventes et marchés de plein air relevant de la catégorie des ventes au déballage plus de deux mois par an dans un même arrondissement (circonscription administrative sous l'autorité d'un même sous-préfet).

Les professionnels justifiant d'une permission de voirie ou d'un permis de stationnement pour les ventes réalisées sur la voie publique n'ont cependant pas à effectuer cette déclaration.

Les produits vendus doivent être conformes aux règles d'hygiène et de sécurité : les produits emballés doivent être conservés à la température indiquée par l'emballeur ou, lorsque la température n'est pas indiquée ou les produits présentés en vrac, aux températures maximales fixées par la réglementation du 21 décembre 2009 et l'arrêté du 8 octobre 2013.

Les règles de publicité et de transparence vis-à-vis des consommateurs en matière de prix et de dénomination s'imposent.

Quelles sont les règles générales d'hygiène ?

L'arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail de produits alimentaires autres que les produits d'origine animale, fixe les règles d'hygiène.

Cette obligation passe par un strict respect des règles de températures maximales auxquelles doivent être conservés les aliments fragiles, que ce soit au moyen de meubles réfrigérés ou de tout autre moyen assurant le maintien des aliments au froid (glace, etc.).

Bon à savoir

L'intégralité des gestionnaires des marchés, communes et syndicats, se doivent de mettre à la disposition des commerçants les équipements nécessaires au respect de cette obligation qui s'applique dans tous les cas, que les commerçants soient sédentaires ou non (prises électriques, arrivées d'eau, sanitaires).

Quelle réglementation pour les produits fermiers ?

Il n'existe pas de définition réglementaire applicable à tous les produits fermiers.

Pour les volailles, par exemple, le règlement n° 543/2008 régit l'emploi des mentions « fermier- élevé en plein air » et « fermier- élevé en liberté » en fixant la densité dans les bâtiments et l'âge d'abattage des animaux.

Pour les fromages et spécialités fromagères, une définition du terme fermier est donnée par le décret du 27 avril 2007 : produit « fabriqué selon les techniques traditionnelles, par un producteur agricole ne traitant que les laits de sa propre exploitation sur le lieu même de celle-ci ».

C'est le décret du 19 août 2015 qui fixe les conditions d'utilisation des mentions valorisantes « fermier », « produit de la ferme » ou « produit à la ferme » pour les œufs de poules pondeuses (taille des exploitations limitée à 6 000 poules par exemple). Des définitions « contractuelles » existent par ailleurs.

Ainsi, le Code des usages de la charcuterie précise que le terme « fermier » s'applique à des produits fabriqués à la ferme, avec des viandes d'animaux élevés à la ferme. L'utilisation de la mention « issu de porc fermier », si elle est justifiée, est possible pour des charcuteries industrielles.

En matière de labels rouges, les notices techniques pour les volailles, les porcs ou les gros bovins définissent les conditions d'usage de cette allégation en fixant des règles strictes pour la densité, le parcours ou l'alimentation.

À noter

La jurisprudence a fixé les grandes lignes pour une utilisation non mensongère du terme « fermier » en préconisant des méthodes de production traditionnelle dans un circuit intégré à la ferme, en indiquant que les produits doivent provenir principalement de l'exploitation (la ferme) mais également des fermes voisines si l'exploitant conserve un contrôle direct sur les produits. En revanche, peu importent les modalités de commercialisation et le statut juridique de l'exploitation.

Les contrôles effectués par la DGCCRF

Les Directions départementales de la protection des populations (DDPP) effectuent sur les marchés de plein air des contrôles portant sur les règles générales d'hygiène (personnel, locaux, matériel), la microbiologie, le respect des règles de température, toutes autres règles propres au dispositif de sécurité alimentaire, l'affichage du prix, l'étiquetage et les allégations (« maison », « terroir », « producteur », etc.).

Santé

- **Cabines de bronzage**
- **Lunettes de soleil**
- **Méthodes amincissantes**
- **Produits anti-moustiques**
- **Produits de protection solaire**
- **Préservatifs**
- **Tatouage**

Santé

Cabines de bronzage

Le bronzage artificiel augmente le risque de cancers cutanés. En 2018, l'Agence nationale de sécurité sanitaire, de l'environnement et du travail (ANSES) a encore rappelé le risque avéré de cancer de la peau du fait des UV, naturels ou artificiels, et a recommandé de faire cesser l'exposition de la population aux UV artificiels à des fins esthétiques. La prudence est de mise si vous décidez de pratiquer les UV artificiels. Pensez à respecter certaines précautions d'usage pour en limiter au mieux les effets néfastes !

En France, la pratique du bronzage en cabine reste autorisée mais les pouvoirs publics ont mis en place une réglementation très stricte pour limiter les risques pour la santé des consommateurs qui y ont recours.

Comment sont réglementées les cabines de bronzage ? Ce que vous devez savoir.

En principe, sont prévus :

- des contrôles des appareils et de leur traçabilité par des organismes de contrôle technique ;
- des déclarations par les professionnels de tous leurs appareils auprès des préfectures (achat, cession et destruction) ;
- un contrôle des machines tous les deux ans par des organismes techniques référencés à cet effet ;
- des avertissements sanitaires obligatoires de mise en garde sur les risques pour la santé à proximité des appareils et dans les offres publicitaires ;
- des formations obligatoires pour les professionnels délivrées par des organismes dédiés ;
- des interdictions d'offres tarifaires préférentielles ou promotionnelles pour des séances UV afin de limiter les offres incitant à consommer davantage.

Concrètement, vous devez :

- porter des lunettes de protection des yeux mises à disposition par le professionnel ;
- trouver près des machines des avertissements obligatoires affichés c'est à dire des informations sur les précautions d'exposition et les risques liés à l'usage des émetteurs d'UV ;
- respecter ces mises en garde. Par exemple : bien suivre les recommandations concernant la durée, les intervalles et les distances d'exposition à la lampe ;
- enlever les cosmétiques bien avant l'exposition et n'appliquer aucun produit sur la peau avant la séance de bronzage ;
- espacer les séances suffisamment en respectant un délai de 48 heures minimum entre deux séances ;
- consulter un médecin si des cloques persistantes, des blessures ou des rougeurs se développent sur la peau, ou en cas d'antécédents de pathologie cutanée.

Surtout, vous ne devez pas :

- vous exposer en cas de prise de médicaments susceptibles d'être photo-sensibilisants : au moindre doute, consultez votre médecin avant toute séance ;
- vous exposer au soleil et aux lampes d'un appareil de bronzage le même jour ;
- dépasser la durée d'exposition prévue en fonction de votre type de peau. Attention à votre phototype : plus votre peau et vos yeux sont clairs, plus l'exposition est risquée ;
- trouver des offres incitatives comme des offres promotionnelles ou préférentielles. Exemples : sont interdits les forfaits illimités ou encore les tarifs dégressifs comme 10 séances achetées = 3 séances offertes.

Attention aux idées reçues !

Contrairement à ce qui est parfois affirmé :

- le bronzage artificiel ne prépare pas la peau au soleil ;
- le bronzage artificiel n'est pas bon pour la santé ; il n'évite pas la dépression saisonnière ;
- le bronzage artificiel ne contribue pas ou peu à la production de vitamine D ;
- les UV artificiels ne sont pas moins nocifs pour la santé que les UV naturels ;
- la crème solaire n'est pas suffisante pour protéger la peau ;
- les peaux noires ou foncées ont également besoin de protection ;
- une peau bronzée peut toujours attraper des coups de soleil.

Santé

Lunettes de soleil

En hiver comme en été, en ville comme à la plage, porter des lunettes de soleil est essentiel pour protéger vos yeux contre les méfaits du soleil. Voici quelques conseils pour bien les choisir.

Les lunettes de soleil jouent un rôle essentiel dans la protection contre le rayonnement solaire. Que vous ayez les yeux fragiles ou pas, il vous est vivement conseillé d'en porter, en mer comme en montagne où la luminosité est particulièrement forte.

Achetez un produit sûr !

Sachez que, pour être fiables, vos lunettes de soleil doivent répondre à certaines exigences de construction et de performances, dont le respect se traduit par l'apposition de façon visible, lisible et indélébile du marquage « CE ».

Les lunettes doivent être accompagnées d'une notice d'information détaillée, rédigée en français, donnant les caractéristiques, performances et instructions d'entretien du produit.

Celle-ci doit mentionner notamment le pouvoir filtrant (classe de protection) de vos verres et, le cas échéant, pour la classe de protection la plus élevée (4), l'avertissement suivant : « Non adapté pour la conduite automobile et les usagers de la route ».

Avec ou sur chaque spécimen de lunettes, doit figurer l'indication de la classe de protection correspondant à la capacité de filtration des rayons solaires.

Selon la norme NF EN ISO 12312-1 2013, concernant les lunettes de soleil pour usage général, publiée par le groupe AFNOR, il existe cinq catégories classées selon une échelle allant de 0 à 4, selon le pourcentage croissant de lumière filtrée :

- **la catégorie 0 associée au symbole d'un nuage** ne protège pas des UV solaires ; elle est réservée au confort et à l'esthétique ;
- **les catégories 1 et 2** sont adaptées aux luminosités solaires atténuées et moyennes. La catégorie 1 est associée au symbole d'un nuage cachant en partie le soleil. La catégorie 2 est associée à un soleil sans nuage, comportant 8 rayons ;
- **seules les catégories 3 ou 4** sont adaptées aux cas de forte ou exceptionnelle luminosité solaire (mer, montagne). La catégorie 3 est associée au symbole d'un soleil intense comptant 16 rayons. La catégorie 4 est associée à un soleil qui domine deux pics montagneux et deux lignes de vagues (l'inadaptation de la catégorie 4 à la conduite sur route est symbolisée à l'aide d'une voiture barrée d'une croix).

Quelques conseils

Les verres sombres ne sont pas forcément les plus protecteurs. Ils sont efficaces contre l'éblouissement mais pas nécessairement contre les UV. Inversement, des verres transparents traités peuvent très bien filtrer les UV solaires à 100 % ; en revanche, ils seront peu actifs contre l'éblouissement.

La résistance (verres dits « incassables » ou non, résistance à l'abrasion) peut également être indiquée.

Attention aux lunettes fantaisie pour enfant, en plastique teinté, qui peuvent ne pas assurer une bonne protection !

Lors d'une séance de bronzage UV, les lunettes de soleil mêmes foncées sont tout à fait insuffisantes et inadaptées. Le rayonnement d'un appareil de bronzage UV peut affecter les yeux de façon irréversible. Le port de lunettes de protection spéciales est obligatoire et elles doivent être mises à votre disposition avant toute séance.

L'observation d'une éclipse nécessite impérativement de se protéger les yeux avec des lunettes de protection spécialement conçues pour cet usage, afin d'éviter toute lésion oculaire (norme NF EN ISO 12312-2-2015).

Santé

Méthodes amincissantes

Vous souhaitez perdre du poids ? Soyez vigilant face aux publicités, souvent trompeuses, qui vous vantent les mérites de régimes miracles ou d'appareils et de méthodes souvent inefficaces !

Chaque année à l'approche de l'été ou à l'issue des fêtes de fin d'année, le consommateur est sollicité pour des méthodes amincissantes permettant de retrouver rapidement la ligne.

Quelles sont les méthodes proposées ?

Il peut s'agir :

- d'appareils d'hydrothérapie, tels que les bains bouillonnants, souvent agrémentés d'algues marines ou d'huiles essentielles ;
- de cabines de sauna provoquant une perte d'eau par sudation importante mais vite récupérée par la boisson ;
- de bermudas ou combinaisons amincissantes ;
- d'appareils d'électrostimulation : le positionnement d'électrodes sur le corps provoque des contractions musculaires se substituant à l'exercice physique ;
- de formules associant une méthode amincissante à un régime et à des compléments alimentaires ;
- de formule complétée par l'application de produits cosmétiques tels que des huiles ou des crèmes présentées comme susceptibles d'agir sur les « graisses », la « cellulite » ou d'éliminer la « rétention d'eau ».

Les exigences réglementaires de sécurité

Les appareils proposés aux consommateurs doivent répondre à l'obligation générale de sécurité, telle que définie au Code de la consommation à l'article L- 221- 1 : « les produits et les services, doivent, dans des conditions normales d'utilisation, etc., présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes ».

Ce contrôle de la publicité

Les pratiques commerciales trompeuses sont définies au Code de la consommation - articles L.121-1 et L. 121-1-1 et peuvent être sanctionnées par l'application des articles L. 121-2 et suivants du même Code.

En l'absence d'éléments justifiant les résultats annoncés, la cessation de la publicité peut être ordonnée par le juge d'instruction ou par le tribunal saisi des poursuites (L. 121-3 du Code précité).

A ces mesures s'ajoutent celles prévues par le Code de la santé publique. L'article L. 5122-15 dispose que toute publicité ou propagande pour des objets, appareils ou méthodes « présentés comme favorisant, etc., ou la modification de l'état physique ou physiologique, etc. » peut être interdite par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM), lorsqu'il n'est pas établi que lesdits objets, appareils ou méthodes possèdent les propriétés annoncées.

Lorsque les éléments scientifiques, demandés par l'Agence ou après l'expertise scientifique, n'apportent pas la preuve des effets amincissants annoncés, la publicité peut être interdite par décision du directeur de l'ANSM, décision qui est publiée au Journal Officiel. L'interdiction prend effet trois semaines après cette publication.

Quelques conseils

Soyez vigilant à l'égard des termes ou allégations utilisés dans les publicités car il existe encore certains agissements proches de l'escroquerie, voire dangereux en termes de santé publique.

Méfiez-vous des agréments « bidon » ou des cautions médicales qui ont également un fort impact sur la décision d'achat, comme par exemple « ***testé cliniquement*** » ou « ***utilisé en milieu hospitalier*** ». Certains documents accompagnant l'appareil, l'objet ou la méthode reproduisent parfois la photographie d'un personnage vêtu d'une blouse blanche ou portant un stéthoscope. Un astérisque à proximité de la photo renvoie souvent à une discrète mention « ***photo non contractuelle*** » permettant ainsi de repérer que la personne présentée n'est pas réellement médecin. Les témoignages de patients, même de bonne foi, n'ont aucune valeur car seuls les plus favorables sont retenus : ils suscitent chez le lecteur un espoir abusif.

Gardez en mémoire que toute méthode d'amincissement doit s'accompagner d'un régime alimentaire équilibré. Les formules « ***sans vous priver et sans effort*** » ou « ***en conservant la même alimentation*** » doivent éveiller votre méfiance.

La Commission de contrôle de la publicité mentionne que l'obésité et la cellulite sont des maladies. Aucune méthode ne peut donc prétendre les soigner indépendamment d'un suivi médical. Quels que soient la méthode, l'appareil ou l'objet prétendant faire perdre du poids, sa publicité doit mentionner toutes les caractéristiques de ce qui est proposé, ainsi que les contre-indications possibles. Les allégations thérapeutiques sont interdites.

Santé

Produits anti-moustiques

Lotions, sprays, huiles essentielles, bracelets, etc., bien que présentés sous des formes très différentes, les produits anti-moustiques sont d'abord et avant tout des produits biocides, soumis, comme tels, à une réglementation précise. En quoi consiste cette réglementation ? Et comment choisir un produit sûr et efficace ?

Qu'est-ce qu'un biocide ?

Les produits biocides sont des produits chimiques ou des articles traités avec des produits chimiques, destinés à lutter contre des organismes nuisibles à l'homme. Ils contiennent ou génèrent une ou plusieurs substances actives responsables de leur action.

Les produits répulsifs de moustiques et les bracelets anti-moustiques doivent donc respecter les exigences de la règlementation applicable à ces produits.

Quelle sont les règles applicables ?

Le règlement de l'UE n° 528 /2012 prévoit que, pour pouvoir être commercialisés et utilisés, les produits biocides doivent être autorisés.

Pour cela, ils doivent remplir **deux conditions cumulatives :**

- **contenir des substances actives approuvées pour l'usage revendiqué :** une évaluation est réalisée au niveau européen pour apprécier les risques pour l'homme, les animaux et l'environnement mais également pour examiner son action contre le ou les organismes nuisibles visés. A la suite de cette évaluation, la substance est approuvée ou non ;
- **ne pas présenter de risques pour la santé humaine, animale ou pour l'environnement et être efficace :** une évaluation est réalisée au niveau national pour estimer les risques que le produit peut présenter en termes de santé humaine, animale et pour l'environnement mais également pour examiner son efficacité. A la suite de cette évaluation, le produit est autorisé ou non.

Les produits biocides qui bénéficient d'une autorisation sont considérés comme sûrs et efficaces.

À noter

À ce jour, toutes les substances actives n'ont pas encore été évaluées : c'est le cas pour la plupart des substances actives présentes dans les produits anti-moustiques.

Produits à base d'huiles essentielles : quelles sont les substances autorisées ?

Pour pouvoir être commercialisé, un produit anti-moustique doit présenter des substances actives qui sont listées sur le site internet de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA).

Certains produits anti-moustiques, comme les bracelets anti-moustiques, contiennent des huiles essentielles (de lavande ou de citronnelle, par exemple). Au même titre que les autres substances actives, celles-ci doivent avoir été évaluées et autorisées pour que les produits puissent revendiquer des propriétés répulsives.

Comment bien choisir son produit ?

Prêtez la plus grande attention aux mentions d'étiquetage : l'étiquette d'un produit biocide doit vous informer sur :

- l'identité de toute substance active biocide contenue dans le produit et sa concentration en unités métriques ;
- les instructions d'emploi ;
- le numéro ou la désignation du lot de la préparation et de la date de péremption dans des conditions normales de conservation ;
- le délai nécessaire pour l'apparition de l'effet biocide et sa durée d'action.

À noter

Sont interdites, sur l'étiquette et dans les publicités, pour les produits anti-moustiques, les mentions telles que « produit biocide à faible risque », « non toxique », « ne nuit pas à la santé », « naturel », « respectueux de l'environnement », « respectueux des animaux » ou toute autre indication similaire.

Substances actives listées sur le site de l'ECHA (autorisées)	Exemples de substances actives non listées sur le site de l'ECHA (non autorisées)
Huile essentielle de menthe	Huile essentielle de citronnelle
Huile essentielle de lavande	Linalol
Citronellal	Huile essentielle de l'arbre à thé australien
Extrait de margousier	Huile essentielle de neem
Géraniol	Huile essentielle de géranium
Lavandin oil (extrait de Lavandula hybrida)	Huile essentielle d'Eucalyptus citronné
Citriodiol	Huile essentielle de Lemongrass
Extrait de Chrysanthenum cinerariaefolium	Huile essentielle d'Ylang-ylang Huile essentielle de menthe poivrée

Seuls les produits contenant les huiles essentielles de la colonne de gauche et les présentant comme substances actives peuvent revendiquer des propriétés répulsives.

Les produits biocides sont également soumis aux dispositions de la règlementation relative aux substances et mélanges. Ils doivent donc être classés, étiquetés et emballés conformément à ce règlement.

Un produit anti-moustique pourra donc présenter, suivant sa composition, des mentions d'avertissement et de danger ainsi que des pictogrammes de danger. Lors de l'achat, tenez compte de ces mentions et vérifiez la nature des substances actives figurant sur l'étiquette.

N'hésitez pas à consulter les Recommandations d'utilisation des répulsifs et biocides contre les moustiques sur le site du ministère des Solidarités et de la Santé.

Santé

Produits de protection solaire

Sans la protection de vêtements couvrants et/ou d'une crème solaire efficace, l'exposition prolongée au soleil peut s'avérer risquée. Quel produit choisir ? Reportez-vous aux mentions d'étiquetage.

Les produits de protection solaire (crèmes, gels, huiles ou aérosols) sont des produits cosmétiques destinés à protéger des méfaits des rayonnements ultraviolets du soleil (UVA et UVB) s'ils sont appliqués conformément aux instructions données sur l'emballage.
Il est toutefois faux de croire que ces produits protègent totalement du soleil et permettent de s'exposer plus longtemps. La prudence reste bien sûr de mise, quant à l'heure et à la durée d'exposition.

UVA, UVB, faites la différence !

Le bronzage est une réaction de défense de la peau, qui oppose un filtre à la pénétration du rayonnement solaire. Mais ce filtre n'a pas une capacité illimitée.
Le rayonnement solaire est composé, entre autres, de rayons ultraviolets B (rayons UVB) et de rayons ultraviolets A (rayons UVA). Les « coups de soleil » sont principalement causés par les rayons UVB.
Les rayons UVA sont, quant à eux, responsables du vieillissement prématuré de la peau.
Bien que les rayons UVB constituent le facteur principal des cancers de la peau, les rayons UVA jouent un rôle non négligeable dans leur apparition.

Les différents types de protections solaires : laquelle choisir ?

Il existe deux grandes catégories de protection solaire offerte par les cosmétiques selon la nature des filtres et leur mode d'action ; tous doivent être expressément autorisés par la réglementation :

- les filtres organiques ou chimiques qui agissent par absorption des rayonnements UV ;
- les filtres minéraux, à savoir le dioxyde de titane et l'oxyde de zinc, qui agissent par réflexion des rayons UV : ceux-ci ne pénètrent pas dans l'épiderme.

Les filtres organiques ou minéraux peuvent être présents sous forme nanométrique. La mention [nano] doit alors être accolée au nom de la substance dans la liste des ingrédients obligatoire sur l'emballage.
Ces différents filtres, chimiques ou minéraux, nano ou non, peuvent être combinés entre eux par les fabricants pour une optimisation de l'efficacité.

Indice de protection : lisez l'étiquette !

- **Contre les rayons UVB :** le facteur de protection solaire (FPS) ou indice de protection (IP) est un critère essentiel de choix. Il correspond à l'effet retardant du produit par rapport à l'agression du soleil.

La catégorie du produit suivie d'un chiffre correspondant au « facteur de protection solaire (FPS) » permet d'en évaluer l'efficacité. Plus le FPS est élevé et plus l'action de photo-protection est élevée.
La Commission européenne a proposé de regrouper les facteurs de protection solaire pour ne conserver que huit chiffres différents sur les étiquettes. Cependant, tous les étiquetages n'ont pas été modifiés et les anciens facteurs de protection solaire ont parfois été conservés.

À noter

Des allégations comme « écran total » ou « protection totale » ne devraient plus être utilisées. Bien que fréquentes, elles sont fausses car aucun produit solaire n'offre une protection totale contre les rayonnements ultraviolets.

La Commission européenne a défini, dans sa recommandation du 22 septembre 2006, la règle d'étiquetage des crèmes solaires. Extrait de cette recommandation, le tableau ci-après précise les correspondances entre les catégories et les facteurs de protection solaire :

Catégories	Facteurs de protection solaire (FPS)
Faible protection	6
	10
Protection moyenne	15
	20
	25
Haute protection	30
	50
Très haute protection	50 +

- **Contre les rayons UVA :** vérifiez que votre produit solaire comporte, en plus de l'indice FPS, le logo UVA. C'est l'assurance d'une protection optimale contre les UV.

À noter

Ce logo n'est pas obligatoire mais recommandé et utilisé par de nombreux professionnels. D'autres mentions ou indications relatives à la protection contre les rayons UVA peuvent toutefois apparaître sur les emballages.

Certains supports d'information « grand public » insistent sur l'existence d'ingrédients dits controversés dans les produits solaires. Il est rappelé que les crèmes solaires ne peuvent contenir que les filtres UV autorisés par le règlement cosmétique (une trentaine) parce qu'évalués comme sans risque pour la santé humaine. S'exposer au soleil sans aucune protection est en revanche dangereux.

Il est conseillé aux consommateurs de lire les étiquettes et de s'informer sur la composition des produits qu'ils achètent, en particulier s'ils ont des exigences éthiques ou environnementales particulières ou des antécédents de sensibilisation à certaines substances.

Conseils d'utilisation

Le Syndicat national des dermatologues-vénéréologues a édité un livret sur les 10 précautions à prendre contre les méfaits du soleil :

- la meilleure protection est vestimentaire pour tous (et spécialement les enfants) : chapeau,lunettes de soleil, t-shirt ;
- les bébés et les jeunes enfants ne doivent pas être exposés au soleil directement ;
- les coups de soleil sont dangereux, surtout chez l'enfant ;
- évitez l'exposition directe entre 12 h et 16 h ;
- l'exposition solaire doit être progressive ;
- le sable, la neige, l'eau peuvent réfléchir plus de la moitié des rayons du soleil sur votre peau ;
- votre protecteur solaire, anti UVB et anti UVA, doit être renouvelé toutes les deux heures et après chaque bain, quel que soit son indice de protection ;
- utilisez le protecteur solaire adapté à votre type de peau ;
- le protecteur solaire n'est pas destiné à augmenter votre temps d'exposition ;
- en altitude et sous les tropiques, il faut augmenter l'indice de protection solaire du produit utilisé habituellement.

Santé

Préservatifs

Les préservatifs masculins et féminins sont à la fois des moyens de contraception mais aussi de protection contre la plupart des infections sexuellement transmissibles (IST). L'efficacité de ces produits est donc essentielle pour les consommateurs.

S'il est facile de se procurer des préservatifs peu coûteux (grandes surfaces, distributeurs dans les lieux publics, pharmacies, etc.), ils doivent tout de même répondre à un certain nombre d'exigences essentielles minimales en matière de sécurité, au même titre que l'ensemble des **dispositifs médicaux** régis par les articles L. 5211-1 et suivants du Code de la santé publique.

Les fabricants ont également l'obligation de respecter des règles d'étiquetage permettant d'informer correctement les utilisateurs.

Conseils pour des achats sans risque

Vérifiez le marquage « CE »

Le marquage « CE » est obligatoire pour tout préservatif commercialisé sur le marché européen. Sa présence atteste de la conformité du produit aux exigences essentielles de sécurité, évaluée par un organisme notifié au regard de la directive européenne n° 93/42/CEE.

Le marquage « CE » témoigne que le fabricant du produit a bien effectué des tests sur les caractéristiques essentielles des préservatifs, à partir d'un échantillonnage de ceux-ci. Ces tests peuvent être réalisés selon la norme NF EN ISO 4074:2002.

Bon à savoir

Avant d'acheter, vérifiez les caractéristiques essentielles du préservatif (taille, présence ou non de latex, date de péremption, etc.) qui peuvent influer sur l'efficacité finale du produit.

Soyez particulièrement vigilant sur les produits « fantaisie », distribués ou vendus à l'unité, à l'occasion de campagnes d'information ou dans des lieux d'animation nocturne.

Comparez les prix : ils peuvent fortement varier d'un lieu de vente à un autre.

Contrôlez la marque NF

- La marque NF indique notamment que le fabricant se soumet volontairement à un contrôle, par un laboratoire indépendant, lot par lot, des préservatifs, toujours selon la norme **NF EN ISO 4074:2002** ainsi qu'à la vérification des essais réalisés sur les sites de fabrication.

Lisez les mentions d'étiquetage

- L'étiquette doit notamment comporter le nom ou la raison sociale et l'adresse du fabricant, afin de permettre d'identifier l'origine du produit. Elle doit aussi fournir des informations sur les propriétés ou caractéristiques particulières de certains préservatifs (lubrifiés, enduits de spermicides, incorporant un anesthésique local, etc.).

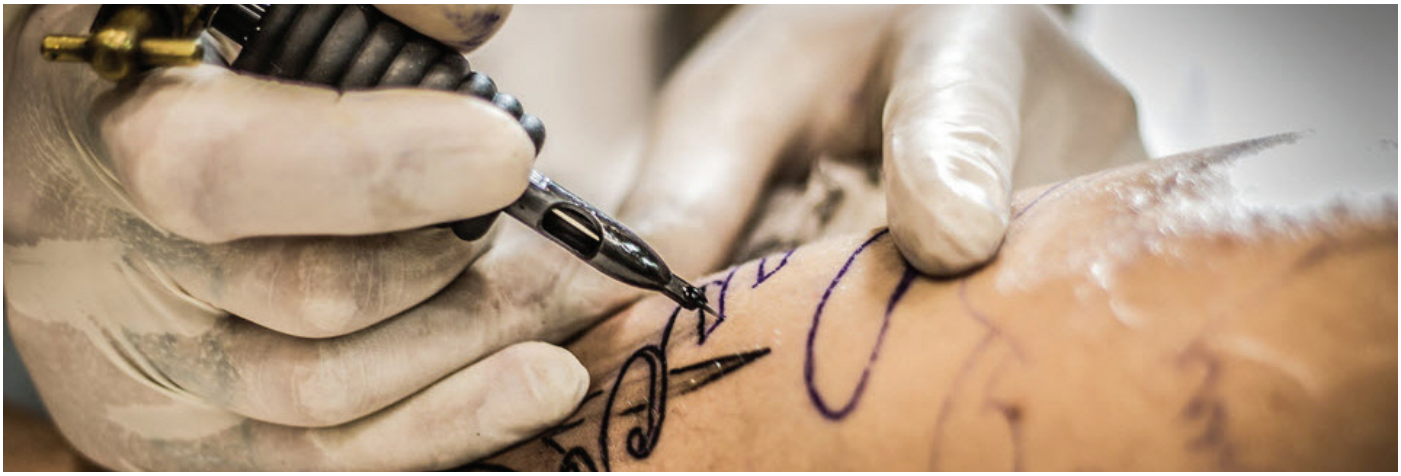
Consultez la notice d'utilisation

- La présence d'une notice d'utilisation, qui doit comporter une version en français, est obligatoire. Lisez-la avec beaucoup d'attention afin d'éviter toute erreur de manipulation ou d'utilisation qui réduirait l'efficacité du préservatif. La notice d'utilisation vous indiquera notamment quel produit lubrifiant peut être utilisé en complément du préservatif, afin d'éviter tout risque de déchirure ou de porosité du produit.

Des produits sous surveillance

La DGCCRF est particulièrement vigilante quant au respect par les professionnels des obligations en matière de conformité et de sécurité des préservatifs.

Des vérifications sont effectuées concernant l'étiquetage et les notices des produits présents sur le marché national. Des prélèvements d'échantillons sont opérés et adressés à un laboratoire compétent pour réaliser les tests adéquats.



Santé

Tatouage

Particuliers, professionnels, savez-vous que le tatouage est une activité très réglementée ?

Le tatouage est pratiqué depuis toujours dans de nombreuses régions du monde pour des raisons symboliques, religieuses, esthétiques.

Il existe deux sortes de tatouage :

- **le tatouage temporaire** pour lequel les encres utilisées relèvent de la catégorie des produits cosmétiques ;
- **le tatouage permanent** réalisé par des professionnels qui utilisent des encres soumises à une réglementation distincte.

Qu'il s'agisse de tatouage temporaire ou de tatouage permanent, quelques règles sont à respecter.

Vous êtes un particulier : ce que vous devez savoir

S'agissant du tatouage temporaire, chaque été, des dermatologues signalent aux autorités sanitaires des cas d'eczémas de contact à la suite d'application de « peintures superficielles » au henné. Dans certains cas, des allergies graves peuvent entraîner une intervention médicale, voire une hospitalisation.

Une des substances responsables de cette sensibilisation est la para-phénylènediamine (PPD), ingrédient interdit dans les produits cosmétiques autres que les teintures capillaires (dans cette dernière utilisation, sa concentration est limitée à 2 %). Elle est ajoutée au henné afin de renforcer la coloration noire lors de l'application sur la peau.

Bon à savoir

La fabrication, la composition et l'étiquetage des produits de tatouage doivent répondre à des dispositions précises. En particulier, ils ne doivent pas contenir de la para-phénylènediamine.

Le tatouage permanent est un dessin pratiqué sur le corps au moyen d'aiguilles à usage unique qui introduisent sous la peau des colorants indélébiles.
Le consommateur doit toujours rester prudent et s'informer au préalable sur les règles d'hygiène employées par le tatoueur.

Conseils

En matière de tatouage temporaire :

- faites preuve de vigilance lorsque des tatouages, réalisés avec des encres foncées, vous sont proposés et évitez l'application de tatouages au henné noir ;
- n'hésitez pas à demander la composition des encres utilisées et assurez-vous qu'elles ne contiennent pas de para-phénylènediamine ;
- si vous commandez sur internet, assurez-vous également que les produits destinés aux tatouages temporaires ne contiennent pas de para-phénylènediamine.

Pour le tatouage permanent :

- votre enfant est mineur et il souhaite se faire tatouer ? En vertu des dispositions de l'article R.1311.11 du Code de la santé publique (CSP), les tatoueurs ne peuvent pratiquer ces prestations sur des jeunes n'ayant pas 18 ans, sans une autorisation écrite des parents qui est conservée pendant 3 ans ;
- le tatouage comporte des risques sanitaires réels de transmission infectieuse bactérienne ou virale (hépatites B ou C). La contamination peut provenir du matériel ou de l'encre. Consultez un médecin en cas d'apparition de signes cliniques (démangeaisons, eczéma, inflammations ou autres réactions d'allergie) après un tatouage récent.

Vous êtes un professionnel, ce que vous devez savoir

S'agissant du tatouage temporaire

Les produits destinés à réaliser des tatouages temporaires sont des produits cosmétiques. En conséquence ils doivent respecter les dispositions du règlement (CE) n° 1223/2009 du 30 novembre 2009, et ses annexes, relatif aux produits cosmétiques.

Concernant le tatouage permanent

La loi n° 2014-201 du 24 février 2014 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine de la santé a modifié les dispositions prévues aux articles L. 513-10-1 à L. 513-10-10 du Code de la santé publique.

Ces dispositions prévoient notamment les obligations en matière de :

- **Déclaration**
  L'ouverture et l'exploitation de tout établissement de fabrication, de conditionnement ou d'importation, même à titre accessoire, de produits de tatouage est subordonnée à une déclaration auprès de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) : article L. 513-10-2.

- **Fabrication**
  La fabrication et l'évaluation de la sécurité pour la santé humaine des produits destinés au tatouage permanent sont soumises aux nouvelles dispositions de l'article L. 513-10-3.

- **Composition du produit**
  Les produits de tatouage mis sur le marché ne doivent pas nuire à la santé humaine lorsqu'ils sont appliqués dans les conditions normales ou raisonnablement prévisibles d'utilisation compte tenu notamment de la présentation du produit, des mentions portées sur l'étiquetage ainsi que de toute autre information destinée aux consommateurs (article L. 513-10-4).

- **Étiquetage**

Un produit de tatouage ne peut être mis sur le marché à titre gratuit ou onéreux que s'il remplit certaines obligations (article L. 513-10-5) :

- son récipient et son emballage comportent le nom ou la raison sociale et l'adresse de la personne responsable de la mise sur le marché du produit, ainsi que les autres mentions prévues par voie réglementaire ;
- la personne responsable de la mise sur le marché du produit tient effectivement à la disposition des autorités de contrôle, à l'adresse mentionnée ci-dessus, un dossier rassemblant toutes les informations utiles, au regard des articles L. 513-10-3 et L. 513-10-4, sur la formule qualitative et quantitative, les spécifications physico-chimiques et microbiologiques, les conditions de fabrication et de contrôle, l'évaluation de la sécurité pour la santé humaine et les effets indésirables de ce produit.

- **Qualification**

  Les personnes responsables de la fabrication, du conditionnement, de l'importation, du contrôle qualité, de la surveillance des stocks doivent posséder une qualification (la liste est établie par arrêté) ou justifier d'une expérience appropriée. Ces personnes figurent dans la déclaration auprès de l'ANSM (article R. 1311-3 du Code de la santé publique).

- **Règles d'hygiène**

  Le décret du 19 février 2008 et l'arrêté du 11 mars 2009 fixent les conditions d'hygiène et de salubrité pour la mise en œuvre des techniques de tatouage permanent.

À noter

La Direction générale de la santé rappelle que la pratique d'un tatouage permanent comporte des risques sanitaires réels de transmission infectieuse bactérienne ou virale (particulièrement les virus des hépatites B et C) ou d'effets indésirables liés à la nature et l'origine des pigments utilisés et à la qualité microbiologique de leur préparation. La contamination peut provenir du matériel ou de l'encre. Les pigments des encres ou les métaux (nickel) des bijoux de piercing peuvent provoquer des allergies.

Les loisirs

- **Aires collectives de jeux**
- **Assurance de la navigation de plaisance**
- **Bicyclette et vélo à assistance électrique (VAE)**
- **Casques sportifs**
- **Discothèques et cabarets**
- **Mini-motos et les quads**
- **Parcours acrobatiques**
- **Pétards et feux d'artifice**
- **Piscines**

Les loisirs

Aires collectives de jeux

Les aires collectives de jeux sont des lieux d'épanouissement mais aussi de risque pour les enfants. Elles doivent donc respecter des exigences de sécurité afin d'éviter tout danger, dans le cadre d'une utilisation normale ou raisonnablement prévisible.

Une aire collective de jeux est un espace dans lequel sont installés, de manière permanente, un ou plusieurs équipements permettant à des enfants de moins de 14 ans de jouer dans un cadre collectif.

La réglementation concerne toutes les zones aménagées et équipées pour être utilisées, de façon collective, par des enfants à des fins de jeux.

Les aires de jeux des écoles (privées ou publiques), des colonies de vacances, des parcs aquatiques, des parcs d'attractions et toutes les aires municipales sont concernées.

Principales exigences concernant l'environnement et l'aménagement de l'aire de jeux

Les aires de jeux présentent certains risques : chutes, coupures, etc. Elles doivent donc respecter des exigences de sécurité réglementaires, afin de ne pas présenter de risques pour la sécurité et la santé des utilisateurs.

- A l'entrée de l'aire, les coordonnées du gestionnaire de l'aire de jeux doivent être affichées.
- Sur, ou à proximité de chaque équipement, la tranche d'âge à laquelle est destinée l'aire de jeux et les avertissements sur les éventuels risques liés à son utilisation doivent être indiqués, au besoin au moyen de pictogrammes.
- L'aire de jeux doit être séparée de tout élément, naturel ou artificiel, susceptible de mettre en danger les utilisateurs des jeux : voies routières, parcs de stationnement, cours et plans d'eau, terrains de jeu de boules, etc.
- Les plantes et arbres doivent être choisis pour ne pas provoquer d'empoisonnements ou de blessures.
- L'hygiène des bacs à sable doit être vérifiée.

Principales exigences relatives à la conception et à l'entretien des équipements de jeux

- Tout obstacle ne faisant pas partie du jeu ou de la zone de sécurité doit être supprimé (entre 1,5 et 2,5 mètres autour du jeu).
- Les zones à risques (balançoires, tourniquets, etc.) doivent être matérialisées.
- Les zones sur lesquelles les enfants sont susceptibles de tomber, lorsqu'ils utilisent les équipements, doivent être revêtues de matériaux amortissants appropriés et non dégradés.
- Les équipements de jeux doivent être fixés de manière permanente et leur stabilité doit être périodiquement contrôlée.
- Tout risque d'infection ou de noyade, pour les jeux utilisant de l'eau, doit être écarté.
- Les adultes doivent pouvoir accéder à tous les endroits du jeu où un enfant est susceptible de se trouver.

Quelques recommandations de la DGCCRF

Avant d'orienter les enfants sur les jeux, lisez les panneaux d'affichage pour prendre connaissance notamment des tranches d'âge recommandées et des éventuels risques liés à l'utilisation des équipements.

Retirez aux enfants les vêtements, parties de vêtements ou tous éléments qui pourraient provoquer blessures ou étouffements (cordons, écharpes, foulards, bijoux). Les casques (de type vélo, roller, etc.) sont également incompatibles avec l'utilisation d'équipements d'aires collectives de jeux.

Prenez le temps de regarder les jeux sur lesquels les enfants évoluent : un simple et rapide examen visuel permet souvent de repérer les plus grands dangers : clous ou vis saillants, échardes, sol de réception troué, glissière de toboggan brûlante sous l'effet du soleil, équipement mal fixé, etc.

D'une manière générale, ne laissez jamais un enfant évoluer sur une aire de jeux sans surveillance.

Les loisirs

Assurance de la navigation de plaisance

Vous pratiquez la navigation de plaisance ? Que vous soyez propriétaire ou locataire du bateau, il est important de vérifier que vous êtes bien assuré.

Au regard de la réglementation française, la souscription d'une assurance est facultative en matière de navigation de plaisance, maritime ou fluviale. Toutefois, cette garantie s'avère indispensable, pour les dommages causés au bateau mais aussi pour les dommages causés à autrui et dont le plaisancier pourrait être reconnu coupable.

À noter
Dans certains pays, comme l'Italie, la souscription d'une assurance de responsabilité civile est obligatoire, quelle que soit la nationalité du naviguant.

Le contenu des garanties

Les contrats d'assurance proposés aux propriétaires de bateau sont généralement des contrats « multirisque plaisance ».

Ils comprennent au moins des garanties dommages et responsabilité civile et souvent une garantie individuelle accident pour les personnes transportées.

Le contrat est, en général, d'une durée d'un an, reconduit tacitement chaque année. Il est parfois possible de demander à l'assureur une garantie limitée à la période d'utilisation du bateau.

L'assurance du bateau

- **L'assurance « corps »** couvre les pertes et avaries causées au bateau. Elle sert à rembourser les frais de réparation après une avarie, ou à l'indemnisation du bateau lui-même s'il est perdu ou détruit par suite d'événements extérieurs prévus au contrat (incendie, tempête, naufrage, échouement, explosion, abordage, collision contre un corps fixe, mobile ou flottant, etc.). En outre, sont garantis les dommages et pertes qui résultent d'un vice caché, à l'exception de la réparation ou du remplacement de la pièce qui a été à l'origine des dommages.
- **L'assurance vol** couvre le vol du bateau, le vol par effraction des objets qui y sont enfermés, les dégâts causés par le vol ou la tentative de vol. Le propriétaire d'un hors-bord peut assurer son moteur, à condition qu'il soit muni d'un dispositif de protection. En cas de vol, il lui appartiendra de prouver qu'il y a eu effraction de ce dispositif.

Pour quelle valeur s'assurer ?
A la souscription du contrat, l'assureur demandera au plaisancier de lui indiquer la valeur d'assurance du bateau. Celle-ci doit être fixée soigneusement en tenant compte non seulement de la valeur économique du bateau, mais aussi des aménagements et des accessoires indispensables.

La somme indiquée constituera en effet la limite d'engagement de l'assureur.

Les garanties annexes à l'assurance du bateau

Le contrat peut prévoir d'autres garanties :
- **les frais de retirement ou de destruction de l'épave :** cette garantie est généralement accordée, soit avec l'assurance responsabilité civile, soit avec l'assurance corps. Elle couvre, jusqu'à un certain plafond, les frais mis à la charge du plaisancier pour l'enlèvement de l'épave, à la suite d'un naufrage ou d'un échouement, lorsque celle-ci constitue une gêne pour la navigation ;
- **les indemnités d'assistance au navire :** l'assurance corps comprend souvent, à titre complémentaire, le remboursement des frais de sauvetage du navire ;
- **les frais de remorquage du bateau :** certains contrats prennent en charge d'office les dégâts survenus au bateau au cours de ses déplacements terrestres, d'autres le font seulement moyennant une surprime. Si le bateau est déplacé par les soins de l'assuré avec sa voiture, l'assureur automobile doit en être informé ;
- **la garantie « défense-recours » :** elle couvre la défense du plaisancier devant les tribunaux répressifs, le recours pour la réparation des dommages corporels et/ou matériels que les personnes à bord du bateau ont subis à la suite d'un accident imputable à un tiers, survenu en cours de navigation ou pendant un séjour à flot ;
- **l'assistance aux personnes :** cette garantie, qui peut également faire l'objet d'un contrat séparé, couvre les services de rapatriement des personnes blessées ou décédées, la mise à la disposition d'un skipper pour ramener le bateau, l'expédition de pièces détachées, etc. Mais elle ne joue généralement qu'au-delà de 50 milles du port d'attache et dans la limite du capital mentionné dans la police.

L'assurance de responsabilité civile du plaisancier
La garantie de responsabilité civile prend en charge uniquement les dommages matériels ou corporels causés aux tiers. La plupart des contrats assimilent les membres de la famille (conjoint, ascendants, descendants) à des tiers, qui se trouvent ainsi assurés, mais uniquement pour les dommages corporels. Il est nécessaire de veiller également à ce que les coéquipiers soient considérés comme des tiers entre eux.

Cette garantie de responsabilité civile peut éventuellement être incluse dans le contrat multirisques habitation, mais avec certaines limites, quant à la longueur du bateau ou bien encore la puissance du moteur, etc. Le contenu de la garantie est à vérifier auprès de l'assureur.

Si le plaisancier est membre d'un club affilié à une fédération sportive, il est automatiquement assuré.

Cas particulier de la pratique du ski nautique : le skieur n'est pas automatiquement garanti, une extension ski nautique doit être demandée à l'assureur.

Attention
Les compagnies d'assurance n'accordent leur garantie que dans la mesure où les papiers du bateau et le permis de la personne chargée de la navigation sont en règle. De plus, certaines assurances ne couvrent ni les coéquipiers, ni les personnes auxquelles le bateau est prêté, s'ils n'ont pas eux-mêmes une licence.

L'assurance « individuelle-accident » pour le pilote et ses passagers
Elle intervient si le plaisancier, sa famille, les personnes ayant pris place sur le bateau, éventuellement les skieurs nautiques, sont victimes d'un accident. Cette assurance joue en dehors de toute responsabilité. Elle n'empêche pas d'exercer un recours contre l'éventuel responsable.

La déclaration du sinistre

Comment procéder ?
Il est essentiel de mentionner, dans la déclaration, les circonstances du sinistre (accident, vol, nom des éventuels responsables, etc.) et les conséquences de celui-ci (les dommages, ainsi qu'une estimation du montant des préjudices).

Il est indispensable de joindre à la déclaration le plus de documents et de justificatifs possibles (factures d'achat, certificat médical, ordonnances, etc.).

En cas de vol, une plainte doit être déposée à l'autorité compétente (police, gendarmerie, commissaire de transport, etc.). Le reçu du dépôt de plainte sera demandé par l'assureur.

Quand ?
Le délai de déclaration à l'assureur figure dans le contrat d'assurance. Ce délai ne peut être inférieur à cinq jours ouvrés à compter de la découverte du sinistre par l'assuré, et de deux jours ouvrés s'il s'agit d'un vol.

L'envoi de la déclaration de sinistre par lettre recommandée avec accusé de réception n'est pas obligatoire mais recommandée, car elle permettra, en cas de problème, de démontrer que les délais requis ont été respectés.

Quelques conseils pour éviter l'accident

- Avant de sortir en mer, consulter la météo.
- Pour une traversée assez longue, avertir des proches et remplir un avis de partance (disponible dans tous les ports).
- Garder le matériel de sécurité en bon état. Les brassières de sécurité doivent toujours se trouver dans un endroit facilement accessible.
- Ne pas surcharger le bateau. Le nombre de personnes ne doit jamais dépasser celui qui figure sur la plaque apposée par le constructeur à l'intérieur de l'embarcation.
- En cas de chavirement, rester accroché au bateau, c'est le meilleur moyen d'être repéré.

Comment trouver un assureur ?

Vous pouvez vous adresser à un intermédiaire d'assurance (agent général ou courtier), au guichet d'une entreprise d'assurance ou d'un organisme financier.

Les loisirs

Bicyclettes et vélos à assistance électrique (VAE)

Lors de l'achat d'un vélo (avec ou sans assistance électrique), soyez vigilant quant aux équipements et aux systèmes de sécurité fournis !

Faire du vélo n'est pas sans danger

Depuis le 22 mars 2017, le port du casque est obligatoire pour les enfants de moins de 12 ans, qu'ils soient conducteurs ou passagers, afin de réduire les risques de traumatismes crâniens lors de chutes éventuelles. Il est également recommandé pour les adolescents et les adultes.

Le port d'un gilet rétro-réfléchissant pour circuler la nuit (ou le jour lorsque la visibilité est insuffisante), hors agglomération, est également obligatoire pour le conducteur du vélo et son passager.

Comment acheter un vélo ?

Le vélo doit être :

- **vendu monté et réglé.** Certaines opérations, limitativement énumérées, peuvent être laissées à la charge du consommateur, par exemple la pose des roues, le gonflage des pneumatiques, le montage des pédales ou la pose des dispositifs d'éclairage. Le professionnel doit alors en avertir le consommateur, préalablement à la vente, et fournir, le cas échéant, les outils spécifiques nécessaires à ces opérations ;
- **accompagné d'une notice imprimée ;**
- **muni des dispositifs d'éclairage (feux avant et arrière) et de signalisation visuelle (catadioptres visibles à l'avant, à l'arrière et latéralement) ainsi que d'un avertisseur sonore (cf. articles R. 313-4 et suivants du Code de la route) ;**
- **muni de deux systèmes de freinage indépendants agissant chacun sur une roue différente.**

À noter

Le système de freinage par rétropédalage, bloquant en cas de besoin le mouvement de la roue arrière, utilisé seul, n'est pas conforme au décret.

Et pour les vélos à assistance électrique ?

Les vélos à assistance électrique (VAE) sont complétés d'au moins un moteur alimenté par une batterie rechargeable. Ils doivent satisfaire, outre ce qui précède, à une série d'exigences supplémentaires liées aux points suivants :

- le déclenchement de l'assistance électrique est nécessairement lié au pédalage ;
- la puissance de l'assistance doit permettre d'atteindre une vitesse qui n'excède pas les 25 km/h ;
- les moteurs doivent être compatibles sur le plan électromagnétique (décret n° 2015-1084 du 27 août 2015 relatif à la compatibilité électromagnétique des équipements électriques et électroniques) ;
- la sécurité des chargeurs doit être assurée (décret n° 2015-1083 du 27 août 2015 relatif à la mise à disposition sur le marché du matériel électrique destiné à être employé dans certaines limites de tension) ;
- les batteries doivent être recyclables.

Quelques conseils

En règle générale, une notice spécifique à la fonction d'assistance électrique (moteur et batterie) accompagne celle relative à la simple fonction de bicyclette. Toutefois, lorsque les informations fournies sont trop succinctes pour appréhender correctement le comportement du VAE selon le type d'assistance (plus ou moins progressive), il est vivement recommandé de se faire expliquer, par le professionnel, le fonctionnement de l'assistance en détail et d'essayer le VAE avant l'achat.

Les batteries utilisées sur les VAE sont de plus en plus à base de « lithium-polymère », car plus performantes à poids égal que celles à base de plomb. Bien qu'elles ne soient soumises à aucune exigence spécifique de sécurité, ces batteries doivent être manipulées avec précaution car après un choc trop violent, elles peuvent présenter un risque de court-circuit, d'échauffement voire se consumer. Un avertissement doit donc être fourni pour que le consommateur les manipule avec précaution et évite de les utiliser en cas de choc.

Les professionnels ont des responsabilités en matière de récupération des batteries ou d'adaptation de kits de motorisation sur des vélos non conçus comme des VAE dès l'origine. Un vélo sur lequel un kit de motorisation est proposé doit offrir les mêmes garanties de sécurité qu'un vélo ordinaire, notamment quant à la résistance du cadre ou aux performances de freinage.

Vous louez un vélo ?

Les mêmes obligations de conformité aux exigences de sécurité pour les équipements (double dispositif de freinage, éclairage, avertisseur sonore) sont applicables.

Le port d'un casque est-il obligatoire ?

Le port du casque est obligatoire pour les enfants de moins de 12 ans qu'ils soient conducteurs ou passagers et il est recommandé pour les adolescents et les adultes.

Le casque doit comporter des mentions obligatoires :

- le numéro de la norme ;
- le nom ou la marque du fabricant ;
- la date de fabrication ;
- la taille (en cm) et le poids (en g).

Quelle réglementation pour les casques de cyclistes ?

Les casques pour cyclistes sont soumis au Règlement (UE) n° 2016/425 du 9 mars 2016 relatif aux équipements de protection individuelle et aux dispositions du Code du sport relatives à la prévention des risques résultant de l'usage des équipements de protection individuelle pour la pratique sportive ou de loisirs (cf. articles R. 322-27 et suivants du Code du sport). Ces dispositions prévoient notamment l'apposition du marquage « CE » sur les casques.

Le respect de l'une des deux normes ci-après confère une présomption de conformité aux exigences de la directive EPI :

- NF EN 1078+A1 (2013) : casques pour cyclistes et pour utilisateurs de planches à roulettes et de patins à roulettes ;
- Norme NF EN 1080 (2013) sur les casques de protection contre les chocs pour les jeunes enfants.

Bon à savoir

Pour tout renseignement complémentaire sur les casques, reportez-vous à la fiche pratique sur les équipements de protection individuelle, Cette fiche approfondie la réglementation et rappelle notamment que l'utilisateur est en droit d'obtenir, en toutes circonstances, la notice réglementaire accompagnant le produit, ainsi que de consulter, dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition réitérée, la fiche de gestion individuelle de l'EPI.

Les loisirs

Casques sportifs

Confort, protection, sécurité…, les critères à prendre en compte pour choisir un casque sportif sont nombreux : privilégiez la sécurité avant tout !

Certaines activités sportives et de loisirs (vélo, ski, patinage à roulettes, équitation, alpinisme, spéléologie, sports aériens, sports en eau vive) comportent des risques. Leur pratique, qui se développe de plus en plus, est à l'origine d'accidents, le plus souvent légers, parfois graves. Dans ce contexte, le casque est un accessoire de sécurité toujours recommandé, parfois obligatoire.

Quelle est la réglementation ?

La plupart des casques sportifs sont couverts par la règlementation concernant les équipements de protection individuelle (EPI), laquelle connaît des évolutions.

- **Les casques sportifs hors motocyclisme** sont soumis à la réglementation sur les EPI, désormais au règlement (UE) n° 2016/425 pour la mise sur le marché, mais encore au Code du sport ou au Code du travail (casques équestres) en ce qui concerne la distribution et la location.
- **Les casques de motocyclisme** ne relèvent pas de la réglementation EPI : ils font l'objet d'une homologation dans le cadre d'un règlement CEE-ONU, en lien avec leur aptitude à être utilisés sur route.

Bon à savoir

Pour être mis sur le marché, un casque sportif « EPI » doit être :

- conforme aux dispositions du règlement (UE) n° 2016/425 ou du Code du sport ou du Code du travail, selon le cas, en particulier aux exigences essentielles de santé et de sécurité le concernant ;

Mentions obligatoires au titre de la réglementation et/ou de la norme

Certaines mentions doivent être lisibles pendant toute la durée de vie du casque :

- marquage « CE » (à l'exception des casques de moto) ;
- nom et adresse du fabricant ou de son mandataire ;
- numéro de la norme ;
- taille (tour de tête, en cm) et poids (en g) ;
- année et mois (ou trimestre) de fabrication ;
- désignation du modèle ;
- type de casque ;
- le cas échéant, un avertissement spécifique.

Comment choisir son casque ?

Le casque est constitué de trois couches distinctes :

- la calotte : partie extérieure ;
- le rembourrage protecteur : sous la calotte, il est destiné à absorber l'énergie d'impact des chocs ;
- le rembourrage de confort : couche interne assurant le confort de l'utilisateur.

Un casque de protection contre les chocs ne doit pas être confondu avec un couvre-chef léger destiné à protéger le cuir chevelu.

Le port du casque n'est obligatoire en France que pour les conducteurs de véhicules à deux roues à moteur. Il est toutefois fortement recommandé pour les cyclistes comme accessoire de sécurité.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous à la fiche pratique sur les équipements de protection individuelle qui approfondit la réglementation sur le sujet, aussi bien pour les produits proposés neufs à la vente que pour les EPI loués ou mis à disposition réitérée. Des normes harmonisées donnant présomption de conformité aux exigences essentielles réglementaires ont été élaborées par type de casques (voir tableau ci-dessous).

Normes AFNOR par type de casque

Type de casques	Activités sportives ou de loisirs	Norme	Particularités
Casque de cyclisme ou de patinage à roulettes	Vélo- planche à roulettes- patins à roulettes	NF EN 1078+A1	Mention supplémentaire dans le marquage « Attention ! il convient que les enfants n'utilisent pas ce casque alors qu'ils grimpent ou s'adonnent à des activités induisant un risque de pendaison au cas où ils resteraient accrochés par leur casque »
Casque de ski	Ski – Surf des neiges	NF EN 1077	
Casque de luge	Luge	NF EN 13484	
Casque de motoneige	Motoneige- Bobsleigh	NF EN 13781	
Casque de hockey sur glace	Hockey sur glace	NF EN ISO 10256	
Casque d'alpinisme	Alpinisme- Escalade	NF EN 12492	
Casque pour sports aériens	Parapente- Deltaplane- Planeur ULM	NF EN 966+A1	
Casque pour sports en eau vive	Canoë- Kayak	NF EN 1385	
Casque contre les chocs pour jeune enfant	Activités récréatives dans des environnements présentant des risques	NF EN 1080	Mention supplémentaire dans le marquage : « Ce casque est doté d'un système à ouverture automatique conçu pour s'ouvrir dans certaines conditions de charge afin d'éviter toute possibilité d'étranglement/de pendaison. On peut le perdre lors d'une collision grave »
Casque de protection	Méthodes d'essais générales et spécifiques	NF EN 13087 – parties 1 à 10	
Casque pour sport hippique	Équitation- Sports équestres	En attente de publication de la norme NF EN 1384:2017	En l'absence de norme harmonisée, l'organisme habilité effectue l'examen « CE » de type « à dire d'expert »
Casque de moto	Motocycle - Vélomoteur - Cyclomoteur	Pas de référentiel normatif valide	Homologation du casque dans le cadre du règlement CEE-ONU 22. Port obligatoire prévu par l'article R 431-1 du Code de la route

Les normes nationales considérées (NF) transposent les normes harmonisées à l'échelon européen (EN ou EN ISO quand la normalisation internationale a été également impliquée). Le recours à ces normes, à condition que leurs références soient publiées au Journal officiel de l'Union Européenne, au titre du règlement (UE) 2016/425 ou de la directive n°89/686/CEE (selon le choix du fabricant et la période de fabrication), donne présomption de conformité aux exigences essentielles de santé et de sécurité concernées de cette directive.

Les loisirs

Discothèques et cabarets

Entrée, consommation, vestiaire… en discothèque comme au cabaret, les prix des prestations sont libres mais doivent être affichés. Soyez vigilants !

Les prix des discothèques, cabarets et autres établissements sont libres, **à condition que le tarif soit clairement indiqué.**

L'affichage des prix est obligatoire

La réglementation impose aux établissements qui offrent des installations ou divertissements, tels que spectacles et musique, d'afficher, lisiblement et d'une manière visible de l'extérieur, les prix des prestations suivantes :

- billet d'entrée et, si le prix de celui-ci comprend une boisson (nature et volume) ;
- une boisson sans alcool (nature et volume) ;
- une boisson alcoolisée servie au verre (nature et volume) ;
- une bouteille de whisky (marque et volume) ;
- une bouteille de vodka ou de gin (marque et volume) ;
- une bouteille de champagne (marque et volume).

Bon à savoir

Le prix du vestiaire doit être affiché à l'intérieur de l'établissement. Si le vestiaire est obligatoire et payant, son prix doit être clairement affiché dès l'entrée de l'établissement pour la bonne information du consommateur.

L'accès ne peut être discriminant

Les discothèques et cabarets ne peuvent interdire l'accès de leur établissement à un consommateur pour un motif discriminatoire fondé sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, une nation, une race, une religion, etc. (article 225-1 du Code pénal).

Les loisirs

Mini-motos et les quads

Tenté par une ballade en quad ? Ou un tour de circuit en mini-moto pour vos enfants ? Soyez vigilant sur les exigences de sécurité !

Les mini-motos

Les mini-motos (pocket bikes, dirt bikes, etc.) sont des véhicules à deux roues de taille réduite, propulsées par un moteur thermique de cylindrée variable, voire un moteur électrique pouvant atteindre des vitesses élevées. D'un prix modique, elles connaissent un succès commercial croissant mais peuvent être à l'origine d'accidents graves.

Les mini-motos peuvent-elles circuler partout ?

Les mini-motos sont des engins de loisir qui ne sont pas soumis au régime de la réception au sens du Code de la route. Ils ne sont donc pas destinées à circuler sur les voies ouvertes à la circulation publique, mais sur des terrains spécialement conçus à cet effet (circuits agréés, terrains privés).

Qui peut utiliser une mini-moto ?

Bien que certains modèles ciblent un public très jeune, y compris des enfants, la loi interdit tout usage des mini-motos par un mineur de moins de 14 ans si l'engin peut dépasser la vitesse de 25 km/h. Il en est de même pour la location.

À noter
Les seules exceptions prévues à cette règle concernent un usage dans le cadre d'une association sportive agréée (FFM, UFOLEP).

Les propriétaires d'une mini-moto pouvant par construction dépasser 25 km/h doivent déclarer leur engin auprès de la préfecture afin de se voir délivrer un numéro d'identification. Ce numéro doit être gravé sur une partie inamovible du véhicule et également apparaître sur une plaque fixée en évidence.

Quelle sécurité ?

La taille réduite de ces machines rend leur utilisation délicate. Il convient donc de prendre le temps de se familiariser avec leur maniement avant de les utiliser au maximum de leur capacité.

Les mini-motos doivent répondre aux exigences essentielles de sécurité prévues par la directive n° 2006/42/CE relative aux machines.

Ces exigences concernent notamment l'obligation de prévoir la protection des pièces mécaniques tournant à plus de 360° (roues, chaînes), un dispositif pour éviter les brûlures et l'absence d'arrêtes coupantes.

Le respect de ces exigences est attesté par la présence d'un marquage « CE » sur le produit.

Quelles sont les obligations des vendeurs et des loueurs ?

Les vendeurs et les loueurs de ces produits doivent prendre certaines précautions dont le non-respect peut entraîner des poursuites pénales.

Les distributeurs et les loueurs doivent clairement informer le consommateur sur les précautions d'emploi et notamment la restriction d'usage de ces véhicules (interdiction de circuler sur les voies ouvertes à la circulation publique).

Les distributeurs doivent s'assurer que les modèles qu'ils commercialisent sont conformes aux exigences essentielles de sécurité prévues par la directive n° 2006/42/CE « Machines » précitée et donc qu'ils portent le marquage « CE » à ce titre.

Dans le cas d'engins capables de dépasser la vitesse de 25 km/h par construction, le loueur qui met à disposition de ses clients un circuit doit disposer d'un terrain «adapté».

Les obligations d'information des professionnels sont rappelées dans la « charte » annexée au décret n° 2009-911 du 27 juillet 2009, dont un exemplaire doit être obligatoirement remis aux acheteurs ou locataires d'une mini-moto.

Quelles sanctions en cas de non-respect de la règlementation ?

Tout utilisateur d'une mini-moto sur une voie ouverte à la circulation publique est passible des sanctions prévues à l'article L. 321-1-1 du Code de la route (contravention de 5ème classe, soit 1 500 €).

Les distributeurs de mini-motos peuvent être poursuivis pénalement :
- s'ils n'ont pas clairement indiqué aux consommateurs les restrictions règlementaires applicables à ces véhicules ;
- s'ils ont vendu un modèle pouvant dépasser 25 km/h à un mineur ;
- ou si les modèles en vente ne sont pas conformes aux exigences de sécurité (notamment celles prévues par la directive n° 2006/42/CE « Machines »).

Les loueurs peuvent également être poursuivis s'ils proposent des mini-motos dépassant 25 km/h à des mineurs de moins de 14 ans (hors encadrement spécifique par une association sportive agréée) ou, quel que soit l'âge de l'utilisateur, sur un circuit inadapté.

Les auteurs de message publicitaire faisant croire à tort aux consommateurs qu'ils peuvent conduire ces engins sur la voie publique ou qu'ils peuvent être utilisés par des mineurs de moins de 14 ans pourront être poursuivis pour publicité mensongère.

En outre, les véhicules circulant sur la voie publique peuvent être saisis et confisqués par les forces de l'ordre.

En cas d'accident, les assureurs peuvent invoquer la méconnaissance de ces restrictions d'usage par l'utilisateur pour réduire, voire refuser l'indemnisation des dommages subis par le propriétaire de l'engin ou des tiers.

Une mini-moto peut vous être proposée en cadeau dans une loterie, sur un stand de foire ou fête foraine, etc. Avant de l'accepter, réfléchissez et vérifiez que vous pourrez l'utiliser en toute légalité !

Conseils d'achat

- assurez-vous de la présence du marquage « CE » sur l'engin ;
- vérifiez les éléments de protection ;
- équipez-vous de protections individuelles (casque, gants et vêtements renforcés) ;
- faites-vous expliquer en détail le maniement de l'engin ;
- exigez l'exemplaire de la « charte » qui doit vous être remise ;
- n'utilisez pas votre engin sur la voie publique ou ailleurs que sur un terrain adapté ;
- vérifiez que vous êtes couvert par une assurance.

Les quads

Le quad est un engin tout terrain à moteur, utilisé par les particuliers et parfois proposé à la location comme loisir sportif. Son utilisation n'est pas sans poser certains problèmes.

Il existe quatre types de quads :

- le quad de sport et de compétition ;
- le quad loisirs ;
- le quad utilitaire ;
- le quad enfant (dès 5 ans chez certains constructeurs).

Les quads comportent tous 4 roues de taille basse à larges pneus. La cylindrée du moteur varie de 50 à 650 cm^3 (mais il existe aussi des quads électriques), le poids entre 100 et 400 kg.

Quelle est la règlementation applicable ?

Il faut distinguer les quads réceptionnés (homologués « route ») des quads non réceptionnés.

Cette distinction a des conséquences quant aux conditions de location de ces véhicules :

- Les premiers sont soumis à l'arrêté du 2 mai 2003, relatif à la réception et à la réglementation technique des véhicules à moteur à deux ou trois roues et des quadricycles à moteur et de leurs systèmes et équipements. Ce texte permet aux quads d'être réceptionnés au titre du Code de la route pour pouvoir être utilisés sur les voies ouvertes au public.
- S'agissant des modèles de quads non soumis à réception (non homologués), ils sont strictement interdits sur les voies ouvertes au public et le Code de la route (article L. 321-1-1) prévoit pour ceux atteignant une vitesse supérieure à 25 km/h, des restrictions particulières.

Pour les quads non homologués

Les quads non homologués pouvant atteindre une vitesse de 25 km/h sont exclusivement destinés à un usage sur des terrains adaptés (circuits agréés, terrains privés).

Ils sont interdits sur les voies ouvertes à la circulation publique (routes, chemins forestiers, pistes, etc.).

Des règles particulières sont également à observer concernant les mineurs :

- pas de vente aux mineurs ;
- pas de location ou mise à disposition à des mineurs âgés de moins de 14 ans (sauf dans le cadre d'une association sportive agréée FFM, UFOLEP).

Enfin, une déclaration du véhicule par son propriétaire doit être faite auprès de la préfecture qui délivre un numéro d'identification à graver sur une partie inamovible du véhicule et à apposer sur une plaque fixée en évidence sur le véhicule (cette plaque pourra être retirée dans le cadre d'une pratique sportive).

Les dommages causés à l'occasion d'une pratique sur des terrains non adaptés ne sont pas garantis par les assureurs.

Pour les quads homologués

Les quads homologués sont aptes à emprunter la voie publique. Ils doivent posséder une plaque d'immatriculation. Mais, pour les conduire, vous devez être titulaire du permis de conduire (BSR ou permis AM, A, A1 ou B selon la puissance du véhicule).

Quelle sécurité ?

Les quads homologués répondent à des exigences de sécurité définies pour leur réception, les quads non homologués étant pour leur part soumis à la directive n° 2006/42/CE « Machines », qui intègre également des prescriptions de sécurité.

La sécurité des véhicules passe essentiellement par la protection des parties chaudes (risques de brûlures) et des pièces tournantes. Ceci, afin d'éviter que des parties du corps de l'utilisateur, ou des vêtements flottants n'entrent en contact ou ne s'enroulent autour des éléments mécaniques tournants du quad.

Les quads disposent en général de protections efficaces permettant d'assurer la sécurité du conducteur. La conception de caches enveloppant les quatre roues du véhicule en intégrant un marchepied en un seul bloc met hors de contact le pied du chauffeur avec les pneumatiques. De plus, les parties tournantes (chaîne et arbre de transmission) se situant sous le véhicule et le pilote étant haut placé sur le quad, la probabilité de contact est réduite avec l'apposition de ce carénage enveloppant.

Il demeure que ces engins restent dangereux. La conception de ces engins avec essieu arrière fixe sans différentiel rend leur maniement difficile en cas de virage, le quad ayant tendance à poursuivre sa trajectoire en ligne droite. Il est généralement prévu pour être utilisé par le seul conducteur. Les risques principaux sont la perte de contrôle, la chute, les projections diverses, le retournement de l'engin, en raison de l'instabilité du véhicule. Il convient d'adapter sa vitesse à la nature du terrain (virages, pente, conditions d'adhérence, etc.).

Recommandations d'usage

Si vous louez un quad sur un circuit

Les quads mis en location sont en général très récents : le renouvellement fréquent des flottes de véhicules loués est un facteur positif pour garantir la sécurité des utilisateurs et empêcher ainsi l'utilisation de véhicules défectueux ou obsolètes.

S'il s'agit de modèles non homologués, ils doivent être conformes à la Directive n° 2006/42/CE « Machines » et de ce fait porter un marquage « CE ».
Exigez l'exemplaire de la «charte» qui doit vous être remis.

Les consignes de sécurité d'utilisation du quad doivent être clairement affichées :

- port d'éléments de protection individuelle ;
- port de vêtements adaptés et interdiction des vêtements flottants ;
- interdiction de fumer et de conduire sous l'influence de l'alcool.

Respectez les consignes délivrées par le personnel, l'affichage et les prescriptions des notices d'utilisation des véhicules. En cas de comportement dangereux, vous risquez l'expulsion du circuit.

Si vous louez un quad pour une promenade

Vérifiez que les quads qui vous sont proposés sont des modèles homologués pour la circulation sur les voies ouvertes au public. Informez-vous en mairie sur la possibilité de traverser certains espaces naturels avec un engin motorisé (certains sites sont protégés). La conduite d'un quad demande un temps d'adaptation et une initiation spécifique : prenez le temps de vous familiariser avec ce type d'engins, si possible sur un circuit dédié à l'apprentissage.
Informez-vous des risques liés à la conduite d'un quad.
Refusez d'utiliser un quad si les protections des parties chaudes ou tournantes sont manquantes ou abîmées.
Utilisez le quad sur les circuits prévus à cet effet.

Les loisirs

Parcours acrobatiques

Les parcours acrobatiques en hauteur (PAH) et activités d'accrobranche sont contrôlés par les services de l'État. Les règles applicables visent à assurer la sécurité des participants.

Les parcours acrobatiques en hauteur sont des espaces d'activité ludique sécurisée permettant au pratiquant de cheminer en hauteur, de façon autonome et plus ou moins acrobatique, sur et/ou entre les arbres ou autres supports naturels ou non.

L'accrobranche fait partie des parcours acrobatiques en hauteur et consiste à grimper dans les arbres à l'aide d'équipements temporaires. Une activité d'accrobranche doit obligatoirement être encadrée par un moniteur qualifié.

Pratiquer en toute sécurité

L'accrocbranche est assurée au moyen d'un équipement de protection individuelle (EPI) contre les chutes de hauteur (harnais, longe, connecteur, etc.) relié à une ligne de vie installée sur son parcours et au moyen de protections collectives (filets, matelas, balustrade, etc.).

Les différents dispositifs de protection (contre les chutes de hauteur ou les chocs) ont pour but de limiter le danger : pensez à vérifier, avant le départ, le bon état des équipements de protection individuelle (EPI) que vous utilisez, vérifiez la présence du marquage « CE » et assurez-vous d'avoir bien compris les consignes d'utilisation.

Bénéficier d'un encadrement

Les conditions sont différentes selon que l'accès au parcours se déroule de façon autonome ou encadrée :

- pour les parcours acrobatiques autonomes : il s'agit de parcours acrobatiques fixes en forêt dont l'accès est ouvert au public, sans encadrement ou accompagnement spécifique d'une personne pendant l'activité.

Le gestionnaire du parc est chargé d'informer les pratiquants sur les conditions d'utilisation des installations et de veiller à la surveillance du site. L'exploitant doit s'assurer que les personnes assurant l'information du public et la surveillance du site sont en nombre suffisant et possèdent les compétences suivantes :

- maîtriser l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) spécialisés pour cette activité ;
- accueillir les pratiquants, communiquer sur l'activité et informer le public sur les techniques utilisées et les consignes de sécurité à respecter ;
- mettre en œuvre les procédures permettant d'assurer la protection des personnes utilisant les différents ateliers ou parcours.

L'exploitant doit également veiller à ce que chaque établissement dispose du personnel possédant les compétences pour intervenir en hauteur pendant les jours et les horaires d'ouverture au public.

Pour les parcours acrobatiques accompagnés : une personne assure la prise en charge d'un groupe et l'accompagne pendant l'activité. Les activités concernées regroupent notamment les pratiques d'accrobranche.

L'accompagnateur doit être titulaire d'une des qualifications suivantes :

- du brevet d'État d'éducateur sportif (BEES), option escalade ou spéléologie ;
- du diplôme de guide de haute montagne ou d'aspirant guide du brevet d'État d'alpinisme ;
- du diplôme de moniteur d'escalade du brevet d'État d'alpinisme ;
- des différents brevets d'État possédant l'attestation de qualification et d'aptitude à l'enseignement et à l'encadrement professionnel de la pratique du canyon ;
- du brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien avec support technique escalade ;
- Le brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien de la jeunesse et des sports avec support technique spéléologie ;
- du brevet d'État d'éducateur sportif, option activités physiques pour tous (BEESAPT) ;
- du brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS), spécialité « activités physiques pour tous » ;
- du certificat de spécialisation « activités escalade » associé aux BPJEPS spécialités « activités physiques pour tous », « activités nautiques », « activités gymniques, de la forme et de la force ».

Lisez attentivement le règlement intérieur qui doit être affiché à l'accueil. Il doit comprendre au moins les informations suivantes :

- les consignes de sécurité : respectez-les ;
- les limites et restrictions d'utilisation ;
- les titres et diplômes du personnel ;
- l'attestation du contrat d'assurance en responsabilité civile ;
- le plan d'organisation de sécurité et de secours (identification des personnes responsables, numéros de téléphone d'urgence, cheminements à respecter, etc.).

L'intérêt de souscrire une assurance individuelle accident qui est facultative, reste à l'appréciation du pratiquant.

Les loisirs

Pétards et feux d'artifice

Pétards et feux d'artifice peuvent s'avérer dangereux pour ceux qui les manipulent ou pour leur entourage : vérifiez qu'ils portent le marquage « CE » et suivez les précautions d'emploi !

Les artifices de divertissement peuvent être dangereux, tant pour les utilisateurs que pour leur entourage ou pour leur environnement. En cause : les substances pyrotechniques qu'ils peuvent contenir : souvent explosives, elles sont susceptibles d'entraîner des blessures et des brûlures, voire de provoquer des incendies.

Quelle est la réglementation applicable ?

La réglementation distingue quatre catégories d'articles, classées selon leur niveau de dangerosité et de nuisance sonore : F1, F2, F3 et F4.

Les articles de divertissement ne peuvent être mis à disposition sur le marché pour des personnes n'ayant pas atteint les limites d'âge suivantes :

- catégorie F1 : 12 ans ;
- catégorie F2 et F3 : 18 ans ;
- catégorie F4 : 18 ans. Ces articles ne peuvent être vendus qu'aux personnes ayant des connaissances particulières.

À noter

Des produits relevant de l'ancienne réglementation sont susceptibles d'être encore commercialisés :

- les produits classés K1, K2 et K3 avant le 4 juillet 2010 peuvent être proposés à la vente depuis jusqu'à la limite de leur agrément sans dépasser la date du 4 juillet 2017 ;
- les produits classés C1, C2 et C3 avant le 1er juillet 2015 peuvent continuer à être proposés à la vente sans limite de date ;
- les pétards et les feux d'artifice portant un numéro d'agrément (relevant de l'ancienne réglementation qui n'impose pas le marquage « CE ») ne peuvent plus être commercialisés depuis le 4 juillet 2017.

Depuis le 4 juillet 2010, les artifices de divertissement doivent porter le marquage « CE » et être conformes aux normes les concernant.

Ils doivent être accompagnés notamment d'informations en français, sur les limites d'âge et d'instructions d'utilisation.

Conseils d'achat

- Evitez d'acheter un produit dont le mode d'emploi n'est pas rédigé en français.
- Lisez très attentivement les informations figurant sur l'étiquetage : la limite d'âge, la catégorie (F1, F2 ou F3), le mode d'emploi et les précautions d'utilisation (distance de sécurité, utilisation en intérieur ou à l'extérieur) et respectez impérativement ces recommandations.
- Avertissez les enfants sur les dangers des pétards : chaque année, des doigts sont arrachés lors de jeux qui consistent à garder le plus longtemps possible un pétard allumé dans la main.
- Tenez compte des conditions météorologiques : sécheresse, vents de plus de 54 km/h, etc. Un vent fort peut entraîner des débris d'artifices enflammés dans des herbes sèches et provoquer un incendie.
- Avertissez votre mairie et le centre de secours du service départemental d'Incendie et de Secours le plus proche de votre domicile avant d'organiser un feu d'artifice sur un terrain privé.
- Respectez vos voisins : les plaintes auprès des maires pour des nuisances sonores dues aux pétards et aux autres artifices de divertissement sont très fréquentes en période estivale.

Bon à savoir

Des arrêtés municipaux ou préfectoraux peuvent interdire la vente d'artifices de catégorie 1 (ou C1) aux mineurs non accompagnés ou en limiter la vente, le transport et le port par des particuliers pendant certaines périodes.

Les loisirs

Piscines

Si la piscine procure joie et détente, n'oublions pas qu'elle constitue un danger, en particulier pour les enfants. L'installation d'un dispositif de sécurité ne dispense en aucun cas d'une surveillance.

Il est important de connaître la réglementation existante ainsi que quelques conseils de prévention, afin de limiter les risques d'accident ou de noyade dans les piscines.

Quelle est la réglementation applicable ?

La réglementation sur la sécurité des piscines est différente selon le type d'équipement :

- **pour les piscines ouvertes au public et d'accès payant :** publiques ou privées, elles sont accessibles à tous les usagers par l'achat d'un billet, qui peut être spécifique ou non à la baignade (exemple des centres de remise en forme où le paiement peut correspondre à un ensemble de prestations offertes à la clientèle).

  La sécurité dans ces établissements relève du Code du sport pour la sécurité des installations ainsi que du Code de la santé publique pour la qualité de l'eau et l'hygiène des locaux.

  Elles doivent être surveillées constamment par du personnel qualifié titulaire d'un diplôme délivré par l'État.

- **pour les piscines privées à usage familial :** installées chez les particuliers. Selon le Code de la construction et de l'habitation, toute piscine enterrée non close privative à usage individuel doit être pourvue d'au moins un des quatre dispositifs de sécurité normalisés visant à prévenir le risque de noyade : abri, alarme, barrière ou couverture.

  Les propriétaires qui ne satisfont pas à cette obligation encourent des sanctions pénales, notamment une amende de 45 000 €.

À noter
Ces dispositifs ne remplacent pas la surveillance active et permanente des enfants par un adulte.

- **pour les piscines privatives à usage collectif :** situées principalement dans les campings, hôtels, villages et résidences de vacances, elles constituent une prestation annexe à l'activité principale de l'établissement touristique.

  Elles ne sont pas soumises à l'obligation de surveillance à laquelle doivent satisfaire les piscines ouvertes au public d'accès payant, sauf si un enseignement d'activités aquatiques y est dispensé (apprentissage de la natation, cours d'aquagym, etc.).

  Tout comme les piscines privées à usage familial, elles doivent être équipées d'au moins un des quatre dispositifs de sécurité normalisés visant à prévenir le risque de noyade : abri, alarme, barrière ou couverture.

  Elles doivent par ailleurs respecter des exigences de sécurité particulières, notamment :
  - les sols ou les murs (bassin compris) ne doivent pas être dangereux, par exemple glissants ou abrasifs ;
  - des affichages doivent informer les utilisateurs sur les précautions d'emploi de tout matériel mis à disposition ;
  - les profondeurs minimales et maximales de chaque bassin doivent être affichées et lisibles depuis les plages et les bassins ;
  - le fond d'un bassin doit toujours être visible, sinon il doit être immédiatement évacué ;
  - les écumeurs de surface et les bouches de reprise des eaux doivent être en nombre suffisant et conçus de manière à ne pas aspirer tout ou partie du corps des utilisateurs. Les bouches de reprise des eaux doivent être munies de grilles et ne pas pouvoir être ouvertes par les usagers ;
  - toute installation hydraulique (bouches de reprise des eaux, goulottes, générateurs de vagues artificielles) doit être pourvue d'un dispositif d'arrêt d'urgence du type « coup de poing », facilement accessible et visible ;
  - les toboggans aquatiques, plongeoirs, machines à vagues, bassins à remous et courants d'eau artificiels font également l'objet de prescriptions de sécurité spécifiques.

- **pour les piscines hors sol :** en l'absence de réglementation spécifique, elles sont soumises à l'obligation générale de sécurité, selon laquelle« les produits et les services doivent présenter, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes » (article L. 421-3 du Code de la consommation).

À noter

Compte tenu des noyades de jeunes enfants qui s'y produisent chaque année, toute baignade dans ces piscines doit se faire sous la surveillance constante d'adultes aptes à intervenir rapidement en cas de danger. Il est également impératif de condamner l'accès à la piscine après la baignade.

Recommandations d'usage

- Évitez les bains après un repas trop copieux ou trop arrosé.
- Posez à côté d'une piscine domestique une perche, une bouée et un téléphone pour alerter les secours le plus rapidement possible. Après la baignade, pensez à sortir tous les objets flottants, jouets, bouées, objets gonflables et à remettre en place le dispositif anti-noyade.
- Équipez les enfants de bouées, brassards ou maillots flotteurs.
- Apprenez-leur à nager le plus tôt possible.
- De manière générale, ne laissez jamais des enfants évoluer dans ou à côté d'un bassin sans la surveillance constante d'un adulte apte à intervenir en cas d'urgence.

www.economie.gouv.fr/dgccrf

dgccrf | dgccrf | dgccrf

DGCCRF,
59 boulevard Vincent Auriol
75 703 Paris Cedex 13
T: 01 44 87 17 17

DG CCRF

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

©DGCCRF - Bureau de la communication et de l'accueil des publics - 1A – Photos ©Fotolia - ©Phovoir - ©Pixabay - Juin 2019